

UNIVERSIDAD EXTERNADO DE COLOMBIA

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

MAESTRÍA EN GERENCIA ESTRATÉGICA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

**PROPUESTA PLAN ESTRATÉGICO DE GESTIÓN DOCUMENTAL PARA LA
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL.**

LEONARDO HENAO RENDÓN

Director:

FABIO HERNÁN OSORIO VILLADA

**INGENIERO ELECTRÓNICO CON MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE
NEGOCIOS**

BOGOTÁ

2019

Nota de aceptación

Nombre del Jurado

Nombre del Jurado

Nombre del Jurado

Dedicatoria

Dedico este proyecto de investigación a mi esposa, quien ha estado a mi lado cada momento, apoyando cada decisión, a mi madre quien me inculco la perseverancia y la importancia del estudio y a mi tutor quien siempre estuvo apoyando este proceso.

Agradecimientos

Al Asesor

A los docentes

A la Universidad

A la Entidad

Tabla de contenido

Introducción, 2

I. Planteamiento del problema,5

1.1 Antecedentes, 5

1.2. Problemática, 8

1.3 Pregunta general, 9

1.4 Preguntas específicas, 9

1.5 Objetivo general, 9

1.6 Objetivos específicos, 10

1.7 Supuestos de investigación, 10

1.8 Alcances y Limitaciones, 10

1.9 Justificación, 11

2. Marco de Referencia, 13

2.1 Marco conceptual, 13

2.2 Política de Gobierno Digital, 16

2.3 Marco contextual, 23

2.3.1 Naturaleza Jurídica de la Secretaría Distrital de Integración Social, 23

2.3.2 Misión, 23

2.3.3 Visión, 24

2.3.4 Estructura de la entidad, 24

2.3.5 Estructura de la gestión documental, 25

2.3.6 Plan institucional de archivos Secretaria Distrital de Integración Social, 26

3. Diseño Metodológico, 29

3.1 Metodología, 29

3.2	Diseño de estudio,	30
3.3	Alcance,	31
3.4	Instrumentos y/o Técnica de recolección de datos,	31
3.5.	Población,	32
3.5.1	Muestra poblacional,	32
3.6	Objeto de estudio,	34
3.7	Pasos para el desarrollo del trabajo,	34
3.8	Evento de estudio,	37
4.	Análisis de resultados y propuesta,	38
4.1.	Diagnóstico del estado actual de la gestión documental de la SDIS,	38
4.2	Análisis de los procesos, procedimientos de Gestión Documental de la SDIS,	53
4.3	Mejoras para optimizar procesos, procedimientos y tiempos de respuesta de la Gestión Documental en la SDI, orientados al modelo y lineamientos establecidos por el Archivo General de la Nación – AGN,	59
4.4.	Propuesta de plan de implementación de las mejoras y optimización de los procesos, procedimientos del sistema de Gestión documental en la SDIS,	69
5.	Conclusiones,	78
	Referencias,	81
	Apéndices,	89

Lista de tablas

Tabla 1	Grupo de gestión documental Secretaría Distrital de Integración Social, 26
Tabla 2.	Personal interno a quien se aplica instrumentos de recolección, 35
Tabla 3.	Personal externo a quien se aplica instrumentos de recolección, 35
Tabla 4.	Desarrollo trabajo de grado, 35
Tabla 5.	Planes a corto, mediano y largo plazo. Secretaria Distrital de Integración Social, 42
Tabla 6.	Aspectos críticos establecidos por la Secretaría Distrital de Integración Social, 45
Tabla 7.	Tabla comparativa MGDA, 48
Tabla 8.	Análisis de los procesos, 54
Tabla 9:	Mejoras para optimizar procesos, procedimiento y tiempos de respuesta, 60
Tabla 10.	Propuesta de procedimiento atención de consultas, 62
Tabla 11.	Puntos de control de los documentos, 67
Tabla 12.	DOFA, 70
Tabla 13.	Propuesta plan de implementación, 72

Lista de figuras

- Figura 1.** Organigrama SDIS, 25
- Figura 2.** Mapa de procesos Secretaria Distrital de Integración, 39
- Figura 3.** Procesos misionales SDIS, 40
- Figura 4,-** ¿Cree usted que la gestión documental en la entidad es importante para las Diferentes direcciones de la entidad?, 50
- Figura 5.** ¿Cuál cree que es lo más relevante o importante de la gestión documental en la SDIS?, 51
- Figura 6.** ¿Conoce usted si la SDIS cuenta con documentación orientada a la Gestión Documental?, 51
- Figura 7.** ¿Cree que es un riesgo alto el no contar con un proceso detallado de la gestión documental?, 55
- Figura 8.** ¿Qué inconvenientes o problemas percibe usted que tiene la gestión documental de la entidad?, 56
- Figura 9.** ¿Cuál cree usted que puede ser una de las soluciones para mejorar la gestión documental en la entidad?, 56
- Figura 10.** Con su experiencia ¿cree usted que una de las problemáticas de la gestión, documental, sea la falta de procedimientos y su respectiva documentación?, 57
- Figura 11.** ¿Cuáles son los expedientes más solicitados por la entidad, 58
- Figura 12.** ¿Cuáles son los expedientes que presentan más retrasos en realizar efectivamente la entrega?, 58
- Figura 13.** Diagrama de flujo, proceso de solicitud de consulta, 68

Lista de apéndices

Apéndice A. Formato entrevista, 89

Apéndice B, Entrevistas, 90

Apéndice C. Formato de encuestas, 104

Apéndice D. Encuestas, 105

Glosario

Acceso a documentos de archivo

Derecho de los ciudadanos a consultar la información que conservan los archivos públicos, en los términos consagrados por la Ley.

Acervo documental

Conjunto de documentos de un archivo, conservados por su valor sustantivo, histórico o cultural.

Administración de archivos

Conjunto de estrategias organizacionales dirigidas a la planeación, dirección y control de los recursos físicos, técnicos, tecnológicos, financieros y del talento humano, para el eficiente funcionamiento de los archivos.

Almacenamiento de documentos

Acción de guardar sistemáticamente documentos de archivo en espacios, mobiliario y unidades de conservación apropiadas.

Archivo central

Unidad administrativa que coordina y controla el funcionamiento de los archivos de gestión y reúne los documentos transferidos por los mismos una vez finalizado su trámite y cuando su consulta es constante.

Archivo de gestión

Archivo de la oficina productora que reúne su documentación en trámite, sometida a continua utilización y consulta administrativa.

Archivo público

Conjunto de documentos pertenecientes a entidades oficiales y aquellos que se derivan de la prestación de un servicio público por entidades privadas.

Archivo Histórico:

Archivo al cual se transfiere del archivo central o del archivo de gestión, la documentación que, por decisión del correspondiente Comité de Archivo, debe conservarse permanentemente, dado el valor que adquiere para la Investigación, la ciencia y la cultura. Este tipo de archivo también puede conservar documentos históricos recibidos por donación, depósito voluntario, adquisición o expropiación.

Cadena de custodia:

Es el documento escrito en donde quedan reflejadas todas las incidencias de una prueba, también se conceptúa como aquel documento que garantiza la autenticidad, seguridad, preservación e integridad de la evidencia física hallada, obtenida o colectada y examinada, de manera continua e interrumpida, hasta que esta sea entregada como elemento de prueba.

Carpeta

Unidad de conservación a manera de cubierta que protege los documentos para su almacenamiento y preservación.

Clasificación documental

Fase del proceso de organización documental, en la cual se identifican y establecen agrupaciones documentales de acuerdo con la estructura orgánico - funcional de la entidad productora (fondo, sección, series y/o asuntos).

Depósito de archivo

Local especialmente equipado y adecuado para el almacenamiento y la conservación de los documentos de archivo.

Depuración

Operación, dada en la fase de organización de documentos, por la cual se retiran aquellos que no tienen valores primarios ni secundarios, para su posterior eliminación.

Digitalización

Técnica que permite la reproducción de información que se encuentra guardada de manera analógica (Soportes: papel, video, cassettes, cinta, película, microfilm y otros) en una que sólo puede leerse o interpretarse por computador.

Disposición final de documentos

Decisión resultante de la valoración hecha en cualquier etapa del ciclo vital de los documentos, registrada en las tablas de retención y/o tablas de valoración documental, con miras a su conservación total, eliminación, selección y/o reproducción. Un sistema de reproducción debe garantizar la legalidad y la perdurabilidad de la información.

Documento

Información registrada, cualquiera que sea su forma o el medio utilizado.

Documento misional

Documento producido o recibido por una institución en razón de su objeto social.

Documento original

Fuente primaria de información con todos los rasgos y características que permiten garantizar su autenticidad e integridad.

Documento Activo

Aquel con valores primarios cuyo uso es frecuente. Es aquel que es utilizado habitualmente con fines administrativos

Documento Histórico

Documento único que por su significado jurídico o autográfico o por sus rasgos externos y su valor permanente para la dirección del Estado, la soberanía nacional, las relaciones internacionales o las actividades científicas, tecnológicas y culturales, se convierte en parte del patrimonio histórico.

Documento Inactivo

Documento que ha dejado de emplearse al concluir sus valores primarios.

Documento público

Documento otorgado por un funcionario público en ejercicio de su cargo o con su intervención.

Eliminación documental

Actividad resultante de la disposición final señalada en las tablas de retención o de valoración documental para aquellos documentos que han perdido sus valores primarios y secundarios, sin perjuicio de conservar su información en otros soportes.

Estantería

Mueble con entrepaños para almacenar documentos en sus respectivas unidades de conservación.

Folio

Hoja.

Fondo documental

Conjunto de documentos producidos por una persona natural o jurídica en desarrollo de sus funciones o actividades.

Gestión documental

Conjunto de actividades administrativas y técnicas, tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

Inventario documental

Instrumento de recuperación de información que describe de manera exacta y precisa las series o asuntos de un fondo documental. Se realiza en el formato único de Inventario Documental (FUID). La normatividad sobre transparencia lo denomina inventario de activos.

Información Pública Clasificada

Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, pertenece al ámbito propio, particular y privado o semi-privado de una persona natural o jurídica por lo que su acceso podrá ser negado o exceptuado, siempre que se trate de las circunstancias legítimas y necesarias y los derechos particulares o privados.

Información Publica Reservada

Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, es exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a interés público bajo cumplimiento de la totalidad de los requisitos.

Normalización archivística

Actividad colectiva encaminada a unificar criterios en la aplicación de la práctica archivística.

Organigrama

Representación gráfica de la estructura de una institución. En archivística se usa para identificar las dependencias productoras de los documentos.

Organización de archivos

Conjunto de operaciones técnicas y administrativas cuya finalidad es la agrupación documental relacionada en forma jerárquica con criterios orgánicos o funcionales.

Recepción de documentos

Conjunto de operaciones de verificación y control que una institución debe realizar para la admisión de los documentos que le son remitidos por una persona natural o jurídica.

Retención documental

Plazo que los documentos deben permanecer en el archivo de gestión o en el archivo central, tal como se consigna en la tabla de retención documental.

Rack

Es un término inglés que se emplea para nombrar a la estructura que permite sostener o albergar un dispositivo u objeto, como por ejemplo cajas.

Tabla de retención documental

Listado de series, con sus correspondientes tipos documentales, a las cuales se asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos.

Tabla de valoración documental

Listado de asuntos o series documentales a los cuales se asigna un tiempo de permanencia en el archivo central, así como una disposición final.

Transferencia documental

Se refiere a la capacidad de realizar la transferencia documental de todas las dependencias de la organización a un solo centro documental de forma clara y organizada.

Testigo documental

Elemento que indica la ubicación de un documento cuando se retira de su lugar, en caso de salida para préstamo, consulta, conservación, reproducción o reubicación y que puede contener notas de referencias cruzadas

TIC para el estado

Tiene como objetivo mejorar el funcionamiento de las entidades públicas y su relación con otras entidades públicas, a través del uso de las TIC. Así mismo, busca fortalecer las competencias T.I. de los servidores públicos, como parte fundamental de la capacidad institucional.

TIC para la sociedad

Tiene como objetivo fortalecer la sociedad y su relación con el Estado en un entorno confiable que permita la apertura y el aprovechamiento de los datos públicos, la colaboración en el desarrollo de productos y servicios de valor público, el diseño conjunto de servicios, políticas y normas, y la identificación de soluciones a problemáticas de interés común.

Listado de abreviaturas

Las siguientes siglas se utilizarán a lo largo del presente proyecto:

AGN: Archivo General de la Nación.

BSC: Balanced Scorecard.

CCD: Cuadro de Clasificación Documental.

DOFA: Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas.

FURAG: Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión.

MGDA: Modelo de Gestión Documental y Administración de Archivos.

MOREQ: Modelo de Requisitos para la Gestión de Documentos Electronicos de Archivo.

PINAR: Plan Institucional de Archivos.

PGD: Programa de Gestión Documental.

SIG : Sistema integrado de gestión.

SDIS: Secretaría Distrital de Integración Social.

SIC: Sistema Integrado de Conservación.

TIC: Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

TRD: Tabla de Retención Documental.

TVD: Tabla de Valoración Documental.

Introducción

El presente trabajo de investigación, desarrolla aspectos relacionado con la Gestión Documental de la Secretaría Distrital de Integración Social, tema liderado actualmente por la Subdirección Administrativa y Financiera, quien a su vez delega dicha responsabilidad en el Departamento de Gestión Documental, conformado por un grupo de profesionales, técnicos y auxiliares archivistas, quienes tienen la responsabilidad de administrar el acervo documental de la entidad y servir como departamento de apoyo a todas las subdirecciones y oficinas que hacen parte de la organización.

Dicho departamento es considerado estratégico para la entidad, teniendo en cuenta que a través de él, se desarrollan los procesos de gestión documental enfocados a la planeación, intervención, manipulación y organización de expedientes desde su ciclo de creación, también conocido como de producción documental, encargado de la elaboración del tipo de documento para la entidad, la clasificación del documento y su correspondiente estructura y dependencia, hasta su disposición final, permitiendo de esta forma garantizar la conservación, disponibilidad y preservación documental de todas las subdirecciones que conforman la Secretaría Distrital de Integración Social (en adelante SDIS.).

La disponibilidad y acceso a la información tanto de gestión como histórica, se ha convertido en una actividad de alta demanda por las subdirecciones y oficinas, que se materializa a través de requerimientos, clasificados al interior del sistema de gestión documental, como consultas urgentes o consultas normales. La no efectividad en la atención de consultas realizadas y los retrasos en tiempos de respuesta, generan una problemática en el funcionamiento de las subdirecciones, afectando de esta forma los servicios prestados a la comunidad, los cuales se encuentran directamente vinculados con la “formulación e implementación de políticas públicas poblacionales orientadas al ejercicio de derechos, servicios sociales, la inclusión social, el

desarrollo de capacidades y la mejora en la calidad de vida de la población en mayor condición de vulnerabilidad” (Secretaría Distrital de Integración Social , s.f).

La motivación para realizar esta investigación, está enfocada, por un lado, en el interés de conocer los lineamientos y normativa asociada a la gestión documental y a los instrumentos legales del Archivo General de la Nación (en adelante AGN), aplicados en la administración de la gestión documental en las entidades públicas, y por el otro lado, en la urgencia detectada al interior de SDIS, de impulsar un plan de mejora, a los procesos, procedimientos y tiempos de respuesta de conformidad con lo establecido en el Modelo de Gestión Documental y Administración de Archivos - MGDA (en adelante MGDA) y su componente estratégico.

Es así que en primera medida, se hace un análisis normativo, del ordenamiento legal que involucra la gestión documental de las entidades públicas, sumado a la recopilación de las políticas vigentes en esta materia, que resultan aplicables, por considerarse lineamientos mínimos para la actividad de la gestión documental, en una etapa considerada como inicial.

La investigación se realiza con un análisis de los lineamientos, instrumentos y normatividad del AGN, conforme a su misión, la cual busca el “formular, orientar y controlar la Política Archivística y garantizar la conservación del patrimonio documental, asegurando los derechos de los ciudadanos y el acceso a la información, así como la eficiencia de Estado a través de una gestión documental” (Archivo General de la Nación, s.f.). Adicionalmente se efectúa un diagnóstico de la situación actual en la entidad frente a la gestión documental, procesos e instrumentos aplicados, dejando de esta forma conocer el mapa de ruta dispuesto por la SDIS, para abordar los temas asociados a la administración del acervo documental, así mismo, se realiza una serie de entrevistas y encuestas a funcionarios, directivos y colaboradores, permitiendo conocer la percepción operativa del personal involucradas en la gestión documental de la entidad, personas consideradas claves para dicha problemática.

La investigación continúa con un análisis cualitativo y cuantitativo en la entidad en lo directamente relacionado con la gestión documental a su cargo, en el cual se ilustra, su naturaleza, misión, visión, estructura general, estructura de la gestión documental, plan Institucional de archivos, procesos y procedimientos asociados a la gestión documental.

A la referida información cualitativa sobre la SDIS, se incluye un análisis cuantitativo de información recopilada a través de encuestas, con objetivo de conocer las necesidades operativas y la percepción de los funcionarios, directivos y colaboradores frente a la problemática asociada a los tiempos de respuesta y disponibilidad de la documentación, dicho ejercicio permite además producir conocimiento, sobre: (i) el dimensionamiento documental de la entidad (ii) los procesos establecidos en la gestión documental (iii) formatos y sistemas de priorización de la entidad (iv) cobertura, tiempos de respuesta y consultas (v) calidad de la información suministrada (vi) estado actual de los procedimientos de la gestión documental en la entidad (vii) estado de expedientes y archivos (viii) documentos de apoyo e históricos que cuenta la entidad y (viv) conocimiento de la normativa vigente.

De este modo, con base en el análisis cualitativo y cuantitativo se elabora una propuesta que además de acatar las disposiciones normativas en materia de gestión documental, recoja las necesidades detectadas por los encuestados, de manera que se cuente con una orientación puntual para la SDIS, que le permita intervenir con criterios de eficiencia y eficacia, los instrumentos, documentos y herramientas que tiene actualmente la entidad, y de ese modo, garantizar la disponibilidad de la información y la debida administración del acervo documental de todas las subdirecciones que la conforman.

Finalizando con la propuesta de plan de implementación que incluye las recomendaciones de mejoras a los procesos, procedimiento de consulta y tiempos de respuesta en conformidad con lo establecido MGDA, componente estratégico.

1. Planteamiento del problema

1.1 Antecedentes

Partiendo del concepto de gestión documental (Onegolive, 2017) “como un conjunto de tecnologías, normas y técnicas que permiten a las empresas y/o entidades administrar su flujo de documentos a lo largo del ciclo de vida del mismo” (p. 1) surgen diferentes inquietudes sobre la problemática que las entidades públicas tienen en relación con la organización y administración de archivos, que impacten en la implementación óptima de la gestión documental, y que afecten el cumplimiento de las funciones asignadas en virtud de la ley, lo que exige que la gestión documental se priorice como una necesidad del Estado, y de todas entidades que hacen parte del mismo.

Esta necesidad ha exigido del AGN, convertirse en una entidad referente a nivel nacional, en la expedición de lineamientos sobre gestión documental, en línea con este propósito expidió el reglamento general de Archivos, materializado en el Acuerdo 07 de 1994 y el Decreto 173 de 2004 "normas para la protección de la memoria institucional, el patrimonio bibliográfico, hemerográfico y documental en el Distrito Capital" (p`.1). normativa que permite establecer la responsabilidad frente a la “gestión documental, organización de archivos administrativos, sistemas empleados para la gestión de documentos, valoración documental, transferencias de documentos con valor permanente y eliminación de documentos” (Archivo General de la Nación, 1994).

Del mismo, modo como pilar fundamental en su quehacer institucional, el AGN ha estructurado el MGDA, cuyo propósito es “servir de referente para la implementación y desarrollo de la función archivística en las entidades y organizaciones del estado Colombiano, permitiendo generar planes y programas de conformidad a las necesidades de las entidades” (Archivo General de la Nación , 2018).

Esta misma entidad es la que ha trabajado en establecer las mejores prácticas para la implementación del programa de gestión documental, de manera que las demás entidades de la rama ejecutiva, tomen dichos lineamientos como referente e inicien la generación de una cultura de organización de la información al interior de cada una.

Los propósitos asociados a la implementación de un adecuado modelo de gestión documental, ha estado acompañado de lineamientos provenientes del Ministerio de Tecnología e Información, quien a través de su política de Gobierno Digital, “que busca el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones para consolidar un Estado y ciudadanos competitivos, proactivos e innovadores que generen valor público en un entorno de confianza digital, ha impartido lineamientos obligatorios en búsqueda de articular el papel de las TIC en la gestión documental”. (Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 2019)

Los reportes de los resultados obtenidos a partir de la aplicación del Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión (FURAG), cuyo objetivo es “ser una herramienta en línea para el monitoreo, evaluación y control de los resultados institucionales y sectoriales” (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2015), dan una idea sobre las actividades recurrentes en materia de gestión documental, según lo reportado por las mismas entidades, así, “el 61,1% de las entidades públicas cuentan con herramientas tecnológicas para la gestión de documentos electrónicos, el 59,9% han realizado con calidad la planeación estratégica de la gestión documental, el 60,2% cuentan con un nivel de apropiación institucional de la cultura de la gestión documental” (Observatorio del Sistema Nacional De Archivos, 2017), a través de diferentes mecanismos las entidades públicas se encuentran identificando soluciones para el manejo de su propia gestión documental, desde el punto de vista de los lineamientos normativos y en su proceso de integración al Gobierno Digital.

En relación con la SDIS, cuyo objetivo es:

Orientar y liderar la formulación y el desarrollo de políticas de promoción, prevención, protección, restablecimiento y garantía de los derechos de los distintos grupos poblacionales, familias y comunidades, con especial énfasis en la prestación de servicios sociales básicos para quienes enfrentan una mayor situación de pobreza y vulnerabilidad (Alcaldía Mayor de Bogotá, 2007),

Se tiene que, durante los últimos años, se ha trabajado en pro de lograr una madurez procedimental en la gestión documental.

Como parte del organigrama de la Secretaría Distrital de Integración Social, se encuentra la Subdirección Administrativa y Financiera, responsable del departamento de gestión documental en la entidad, que en la actualidad cuenta con un repositorio centralizado que alberga alrededor de “18.000 metros lineales de archivo, equivalentes a 74.000 cajas, centralizadas y custodiadas, y cuya proyección de crecimiento en número de cajas, se estima en 15% al año, de acuerdo a la proyección de transferencias documentales estimadas por las subdirecciones locales del Distrito” (Secretaría de integración Social, 2018).

El archivo central de la SDIS actualmente lo tiene una empresa externa, la cual presta el servicio de custodia centralizada y administración del acervo documental, quien ha tenido grandes dificultades para la ejecución de dicho proyecto, dificultades que van desde el mal estado archivístico, el deterioro documental, la pérdida de información hasta los retrasos en consultas solicitadas por la entidad y sus subdirecciones.

Dicha tercerización consiste en la celebración de un contrato cuyo objeto es la “adecuada administración documental y la centralización de toda la información, a partir de la tercerización de la operación documental bajo la justificación de reducir costos de operación y lograr la

optimización del proceso documental, de conformidad con el programa de gestión documental de la entidad” (Secretaría Distrital de Integración Social, 2018).

La principal dificultad detectada, a partir de diferentes fuentes está enfocada en la falta de oportunidad y confiabilidad de la información entregada, vía consultas.

1.2 Problemática

La dificultad en la entrega de información oportuna y confiable, constituye la principal problemática en la investigación, pues sus consecuencias generan en la SDIS dificultades en el cumplimiento de sus objetivos misionales, lo que genera falencias en el desarrollo de las actividades administrativas encargadas a la entidad, pero además coloca en riesgo la protección y garantía de derechos fundamentales, por la relevancia de la información que su archivo alberga, particularmente, en relación con los expedientes provenientes de las Comisarías de Familias y proceso policivos involucrados.

Por esta razón, las consultas que recibe el departamento de gestión documental de la SDIS son catalogadas de alto impacto para la organización, pues los expedientes objeto de consulta contienen información de carácter urgente prioritaria para procesos administrativos y judiciales, por lo que la entrega incompleta de la información e incluso la pérdida de la misma, generan consecuencias legales para los usuarios y/o sujetos procesales, y para los funcionarios responsables de su custodia, quienes se ven abocados al inicio de investigaciones disciplinarias e incluso penales, por el inadecuado manejo de la información.

Bajo esta criticidad, la disponibilidad de la información de dicho archivo central debe ser inmediata y se le debe dar un manejo urgente, dado que es documentación altamente sensible. El manejo inadecuado y a destiempo de dicha información puede repercutir en masificación de tutelas y derechos de petición hacia la entidad, la no materialización de medidas de protección a la población vulnerable y estancamiento de los procesos en las subdirecciones de la entidad, como

consecuencia de la mala práctica de procedimientos, la ausencia de instructivos o metodologías que permitan la ubicación de expedientes y la inadecuada entrega de las consultas solicitadas, genera una mala imagen de la subdirección administrativa y financiera, que a su vez afecta directamente a la SDIS, al ir en contra de la misión de la entidad, la cual se enfoca en “garantizar las condiciones de vida de la población vulnerable de Bogotá” (Secretaría Distrital de Integración Social, 2018).

1.3 Pregunta general

¿Qué mecanismo podría optimizar la calidad y oportunidad en la respuesta a las consultas que recibe la SDIS, en el marco de su gestión documental, atendiendo los lineamientos del AGN?

1.4 Preguntas específicas

- ¿Cuál es la situación actual de los procesos, procedimientos de la gestión documental de la SDIS?
- ¿Qué procesos de la gestión documental de la entidad? se podrían optimizar, cambiar o eliminar
- ¿Cómo optimizar la gestión documental de la SDIS y la confiabilidad de la información de los expedientes en consulta?
- ¿Cuál sería la propuesta de plan de implementación para mejorar los procesos y procedimientos de gestión documental?

1.5 Objetivo general

Proponer un mecanismo que optimice la calidad y oportunidad de las respuestas a las consultas a cargo de la SDIS, en el marco de su gestión documental partiendo de los lineamientos y modelos propuestos por el AGN

1.6 Objetivos específicos

- 1°. Realizar un diagnóstico del estado actual de la gestión documental de la SDIS.
- 2°. Realizar un análisis de los procesos, procedimientos de Gestión Documental de la SDIS.
- 3°. Proponer las mejoras para optimizar procesos, procedimientos y tiempos de respuesta de la Gestión Documental en la SDIS, orientados al modelo y lineamientos establecidos por el AGN
- 4°. Proponer el plan de implementación para lograr las mejoras y optimización de los procesos, procedimientos del sistema de Gestión documental en la SDIS.

1.7 Supuestos de investigación

- Se contará con el apoyo tanto de la SDIS, como de la empresa ejecutora del proyecto en lo relacionado con la gestión documental.
- Se tendrá acceso a los procesos y procedimientos actuales de la operación de Gestión Documental.
- Se realizará un análisis sobre qué instrumentos e información que apoyan la gestión documental de la SDIS.
- Se realizará una revisión de los lineamientos y normatividad del AGN, que permita la parametrización de la gestión documental en concordancia con la casuística de la entidad.

1.8 Alcances y Limitaciones

En la propuesta de modelo para optimizar los procesos de gestión documental en la SDIS, se tendrá como punto de partida la problemática actual de la entidad, al que le seguirá un mapa de ruta que permitirá delimitar los procesos y el correspondiente ejercicio de optimización de consultas, con base en los lineamientos en gestión documental, de conformidad con lo establecido por el AGN.

Como limitación se tiene que la ejecución del plan de implementación propuesto sobre mejoras y optimización de los procesos, procedimientos del sistema de Gestión documental en la SDIS no se llevará a cabo como parte del presente trabajo de grado, dado que la misma se entregará para evaluación de la entidad, y luego la misma entidad es autónoma en la decisión de aplicarlo o no.

Adicional la implementación de un sistema de gestión de documentos electrónicos se da después de haberse surtido una visión integradora que involucre a nivel archivístico todo lo concerniente a los procesos y procedimientos validados por la entidad, por tal razón la orientación de esta propuesta no tendrá un componente de documentos electrónicos.

1.9 Justificación

Entre los objetivos misionales del AGN, “se establece el organizar y dirigir EL Sistema Nacional de Archivos con la adopción de sistemas, procedimientos y normas técnicas que modernicen la gestión de los archivos de la administración pública como centros de información para el manejo de archivos”, (Archivo General de la Nación, 2012).

Entre los parámetros más relevantes en materia de gestión documental, se encuentra el programa de gestión documental, el Plan Institucional de Archivos (en adelante PINAR) y el MGDA. Los cuales buscan la adecuada planeación, gestión, optimización y administración del acervo documental en conformidad a las mejores prácticas y estrategias recomendadas por el AGN.

Ahora bien, los programas de gestión documental, el PINAR y el MGDA “permiten la organización y mejora de procesos involucrados en la gestión documental de las entidades públicas”, (Archivo General de la Nación , 2018). Para el presente caso, la SDIS, establece la ejecución de varias etapas, que abarcan desde el estado del arte, partiendo de la necesidad que se tiene en la entidad, pasando por una valoración y un estudio de procesos y procedimientos actuales,

relacionados con la gestión documental, terminando con una propuesta que permita la mejora y organización de la gestión documental de modo que se optimice el funcionamiento de esta, de tal forma que sea un referente estratégico para la toma de decisiones a nivel gerencia en la entidad.

Cabe mencionar que la elaboración de la propuesta, permite además optimizar los tiempos de respuesta en consultas, permitiendo de este modo, anular los riesgos que emanan de este punto, permite la organización de la documentación y la alineación de los procesos inmersos, siendo las herramientas de apoyo fundamentales como el PINAR y el MGDA las herramientas que permiten garantizar el buen funcionamiento procedimental de la gestión documental en concordancia con lo establecido por el AGN.

Las anteriores razones, explican la necesidad de definir los aspectos más relevantes de la gestión documental y que todas las entidades públicas deben tener en cuenta para la elaboración del plan estratégico de gestión documental, entendido este como la principal carta de navegación de las entidades para generar un ejercicio de optimización y mejora capaz de garantizar un modelo que pueda integrar la organización, conservación, consulta y préstamo de expedientes de la manera más adecuada y eficaz de los archivos.

2. Marco referencial

Para contextualizar y desarrollar los aspectos más relevantes del programa de gestión documental, es fundamental revisar el marco referencial que lo rodea, de manera que se abarque tanto los conceptos, normatividad, autores expertos y mejores prácticas en materia de gestión documental, que permitan establecer una propuesta clara para la entidad y unos lineamientos en conformidad con lo establecido por el AGN.

2.1 Marco conceptual

Como referente inicial y de principal importancia para el Marco Conceptual, es obligatorio en orden de jerarquía normativa, hacer referencia al fundamento Constitucional a partir del cual se despliega la política y los lineamientos en materia de gestión documental.

Se trata pues, de dos disposiciones de nivel Constitucional a partir de las cuales, las entidades públicas articulan sus actuaciones administrativas, el artículo 23 y 74 de la Constitución Política de 1991, (Asamblea Nacional Constituyente, 1991).

El artículo 23 del cuerpo normativo referido, consagra como derecho fundamental, presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y obtener pronta resolución, su desarrollo legislativo se encuentra en la Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, norma de carácter estatutario, conformada por 33 artículos, sectorizados en tres capítulos, que establecen la regulación integral de ese derecho fundamental, cuyo proyecto fue objeto de control previo de constitucionalidad por medio de la Sentencia C-951 de 2014.

El ejercicio del derecho de petición en Colombia está regido por las siguientes reglas y elementos de aplicación:

- 1) El de petición es un derecho fundamental y resulta determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa.
- 2) Mediante el derecho de petición se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos de acceso a la información, la libertad de expresión y la participación política.
- 3) La respuesta debe satisfacer cuando menos tres requisitos básicos: (i) debe ser oportuna, es decir, debe ser dada dentro de los términos que establezca la ley; (ii) la respuesta debe resolver de fondo el asunto solicitado. Además de ello, debe ser clara, precisa y congruente con lo solicitado; y (iii) debe ser puesta en conocimiento del peticionario.
- 4) La respuesta no implica necesariamente la aceptación de lo solicitado, ni se concreta necesariamente en una respuesta escrita. (Corte Constitucional Sentencias T-296 de 1997 M.P. José Gregorio Hernández Galindo; T-150 de 1998 M.P. Alejandro Martínez Caballero; SU-166 de 1999 M.P. Alejandro Martínez Caballero; T-1009 de 2001 M.P. Manuel José Cepeda Espinosa; T-1160 A de 2001 M.P. Manuel José Cepeda Espinosa; T-1089 de 2001 M.P. Manuel José Cepeda Espinosa; SU-975 de 2003 M.P. Manuel José Cepeda Espinosa; T-455 de 2014 M.P. Luis Ernesto Vargas Silva,.)

En el mismo sentido, el artículo 74 de la Constitución Política contempla, el derecho de las personas a acceder a los documentos públicos salvo los casos que taxativamente lo restrinja la ley.

Sobre el particular, la Corte Constitucional y la ley han sido enfáticas en que el principio general contempla como premisa principal, el derecho que tienen las personas, de acceso a los documentos y las informaciones públicas y como límite a dicha premisa los casos de reserva, los que deben ser establecidos expresamente por la ley.

Este derecho es reconocido por la Constitución Política y por numerosos tratados sobre derechos humanos, respecto de los cuales Colombia es Estado parte.

Igual derecho y protección están previstos en el artículo 19 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, que en el párrafo segundo establece el derecho de acceso a la información, precisando en el párrafo tercero, que tan solo puede ser limitado por la ley de modo expreso:

2. Toda persona tiene derecho a la libertad de expresión; este derecho comprende la libertad de buscar, recibir y difundir informaciones e ideas de toda índole, sin consideración de fronteras, ya sea oralmente, por escrito o en forma impresa o artística, o por cualquier otro procedimiento de su elección.

3. El ejercicio del derecho previsto en el párrafo 2 de este artículo entraña deberes y responsabilidades especiales. Por consiguiente, puede estar sujeto a ciertas restricciones, que deberán, sin embargo, estar expresamente fijadas por la ley (Barrera, 2012)

Resulta fundamental, en este sentido, resaltar la importancia que tiene el derecho de petición y la publicidad de la información en el ordenamiento jurídico colombiano, y en el quehacer institucional de las entidades públicas, al punto que la Corte Constitucional ha entendido que el mismo, constituye un núcleo esencial para el desarrollo de los demás derechos y el cumplimiento de los principios de transparencia y publicidad exigibles a todas las entidades públicas.

En reciente pronunciamiento, la Corte Constitucional expresó:

La jurisprudencia de Corte Constitucional ha puesto de relieve la relación existente entre el derecho de acceso a la información y el derecho de petición, precisando que “la Constitución consagra expresamente el derecho fundamental de acceso a información pública (C.P. art. 74) y el derecho fundamental de petición (C.P. art. 23) como herramientas esenciales para hacer efectivos los principios de transparencia y publicidad de los actos del Estado. En este sentido, la Corte ha reiterado que tales derechos son mecanismos esenciales

para la satisfacción de los principios de publicidad y transparencia y en consecuencia se convierten en una salvaguarda fundamental de las personas contra la arbitrariedad estatal y en condiciones de posibilidad de los derechos políticos. Por tales razones, los límites a tales derechos se encuentran sometidos a exigentes condiciones constitucionales y el juicio de constitucionalidad de cualquier norma que los restrinja debe ser en extremo riguroso”(Corte Constitucional, Sentencia T 487 de 2017. Magistrado Ponente Alberto Rojas Ríos)

Es por esto, que las entidades públicas no solo acatan los lineamientos y políticas en materia de gestión documental por garantizar el cumplimiento de sus obligaciones en materia archivística, sino porque detrás de la exigencia de dichos parámetros se encuentra sustentado el principio del Estado Social y Democrático de Derecho, que exige de dichos organismos del Estado la garantía y protección de los derechos fundamentales.

Precisamente, en esta misma línea, la ley 1712 de 2014 “por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones” (p.1)., contempla en su artículo 15° el Programa de Gestión Documental, estableciendo expresamente lo siguiente:

(...) Dentro de los seis (6) meses siguientes a la entrada en vigencia de la presente ley, los sujetos obligados deberán adoptar un Programa de Gestión Documental en el cual se establezcan los procedimientos y lineamientos necesarios para la producción, distribución, organización, consulta y conservación de los documentos públicos”. (Congreso de la República de Colombia, 2014),

Dicho programa de Gestión Documental, es, por lo tanto, de obligatoria aplicabilidad para las entidades del Estado, y está liderado por el AGN, como entidad encargada de dar los lineamientos base para estructurar la gestión documental en las entidades públicas.

Como desarrollo de esta ley, se encuentra el Acuerdo 003 de 2015 (Archivo General de la Nación, 2015) el cual establece los lineamientos generales para las Entidades del Estado en cuanto a la gestión electrónica de documentos generados como resultado del uso de medios electrónicos de conformidad a lo previsto en la ley 1712, dicha normativa en Colombia ha permitido generar conciencia y una gestión de cambios en todas las entidades tanto públicas como privadas, cambios que se han visto reflejados en los últimos años a través del Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión (FURAG), en el que se evidencia un crecimiento en la adopción e implementación de sistemas de gestión documental

Al respecto, el Observatorio del AGN, (Observatorio del Sistema Nacional De Archivos, 2017), en su informe periódico “reporta información para el año 2017 presentando un indicador de cumplimiento del 60,2% con relación al cumplimiento de la política archivística Colombiana en entidades públicas y su correspondiente apropiación”, demostrando que si bien es cierto las entidades están realizando un ejercicio de gestión documental, su implementación es lenta, en relación con la normatividad expedida en el año 2014, lo que conlleva medidas urgentes para definir las estrategias de ejecución e implementar un plan de gestión documental efectivo y eficiente en las organizaciones.

En otro aparte de dicho informe, se “indica que el 10%, de las entidades no cuentan o no realizan un diagnóstico de la gestión documental” (Observatorio del Sistema Nacional De Archivos, 2017), actividad prioritaria para realizar una adecuada implementación de la gestión documental, cada uno de los elementos mencionados hacen parte fundamental, para garantizar una implementación exitosa, el no contar con los adecuados procesos generara una mala estructura en la gestión documental en la entidad, de esta forma se podría establecer una problemática en las entidades tanto de orden nacional como territorial.

El Archivo AGN, desarrolla un MGDA, modelo tipo instructivo que permite dar los lineamientos específicos y detallados en la gestión documental y administración de archivos por medio de los siguientes componentes:

- **Componente estratégico.** “Comprende actividades relacionadas con el diseño, planeación, verificación, mejoramiento de la gestión documental y la administración de archivos, mediante un esquema gerencial a través planes, programas y proyectos que van en concordancia con los objetivos estratégicos de la SDIS.” (Archivo general de la Nación , 2018).
- **Componente administración de archivos.** “Este componente comprende el conjunto de estrategias, para la planeación, dirección de los recursos para la realización de los procesos de gestión documental y el eficiente funcionamiento de los archivos”. (Archivo general de la Nación , 2018).
- **Componente documental.** “Comprende el ejercicio de la gestión documental, responsable de crear, mantener, conservar y servir los documentos de la entidad.” (Archivo general de la Nación , 2018).
- **Componente tecnológico.** “Comprende la adecuada administración electrónica de documentos, la seguridad de la información y la interoperabilidad en la administración de archivos.” (Archivo general de la Nación , 2018).
- **Componente Cultural:** “Comprende aspectos relacionados con la interiorización de una cultura archivística mediante la gestión del conocimiento y la gestión del cambio entre otros.” (Archivo general de la Nación , 2018).

Dichos componentes se consideran transversales para la optimización de recursos y servicios en las entidades, “apoyados con sistemas de información los cuales se podrían dividir en subsistemas capaces de servir y aumentar la disponibilidad de la información y transformarla de acuerdo a las necesidades de cada entidad, permitiendo de esta forma garantizar tiempos de

respuesta mínimos, calidad de los servicios, mejora en los procesos y vinculación constante de los subsistemas propios de la organización”. (Lapiedra Alcamí Rafael, 2011), en consideración a lo antes expuesto podemos decir que son varios los lineamientos normativos y planes que enmarcan la necesidad y urgencia de contar con un óptimo ejercicio para la construcción en una propuesta enmarcada en lo estratégico de la gestión documental, capaz de generar un servicio integral en la gestión documental.

Antes de señalar la importancia de la gestión documental en las organizaciones, es necesario resaltar que no todos los documentos son considerados como archivos, entiéndase como documento (Real Academia Española , s.f) “escrito en que consta datos fidedignos o susceptibles de ser empleados como tales para probar algo”, ahora bien, determinar la importancia o no de los documentos parte de un ejercicio de cada entidad, donde son los subsistemas o las áreas de cada entidad la que realiza un ejercicio de clasificación de acuerdo al grado de importancia o susceptibilidad de los documentos, al igual que la importancia de clasificarlos como archivos.

La Gestión documental, parte de un estado del arte donde es necesario establecer unos procesos tales como, producción documental, planeación, producción, transferencia y disposición de documentos, por tal razón se realizará una descripción a cada proceso, de acuerdo a los lineamientos establecidos por el Archivo General de la Nación.

Producción documental “esta se refiere a la cantidad de documentos que produce la entidad y sus correspondientes dependencias o áreas.” (Archivo General de la Nación , s.f)

– **Planeación** “se basa en el manejo y organización de los documentos producidos y recibidos por la entidad en desarrollo de sus funciones, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su trámite, utilización, conservación y consulta.” (Archivo General de la Nación , s.f)

– **Producción** “establece los formatos, modelos y estandarización de los documentos producidos por cada entidad, esto con el fin de establecer lineamientos y organización” (Archivo General de la Nación , s.f)

– **Transferencia** “se refiere a la capacidad de realizar la transferencia documental de todas las dependencias de la organización a un solo centro documental de forma clara y organizada.”. (Archivo General de la Nación , s.f)

– **Disposición de documentos** “Hace referencia a los adecuados tiempos y calidad de respuesta sobre las piezas documentales solicitadas por personal interno como externo”. (Archivo General de la Nación , s.f)

La adecuada parametrización a los procesos antes mencionados, permite establecer y garantizar la adecuada administración del acervo documental garantizando resultados reales a la evidenciado en la entidad, resultados que van de la mano con una propuesta de plan estratégico, permitiendo de esta forma establecer un análisis general y detallado de los elementos más críticos.

2.2 Política de Gobierno Digital

En materia de Gobierno Digital, se encuentra vigente el Decreto 1008 de 2018, expedido por el entonces presidente de la República “por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y sus componentes” (p. 1).y que contempla como premisas vinculadas a la gestión documental, las siguientes:

TIC para el Estado.

Tiene como objetivo mejorar el funcionamiento de las entidades públicas y su relación con otras entidades públicas, a través del uso de las TIC. Así mismo, busca fortalecer las competencias T.I. de los servidores públicos, como parte fundamental de la capacidad institucional (Ministerio de Tecnologías de la información y las Comunicaciones , 2019).

TIC para la sociedad.

Tiene como objetivo fortalecer la sociedad y su relación con el Estado en un entorno confiable que permita la apertura y el aprovechamiento de los datos públicos, la colaboración en el desarrollo de productos y servicios de valor público, el diseño conjunto de servicios, políticas y normas, y la identificación de soluciones a problemáticas de interés común (Ministerio de Tecnologías de la información y las Comunicaciones , 2019).

Adicional a la normativa presentada por el AGN y seguramente, como reformulación a las políticas de Gobierno Digital vigente, hará parte de las exigencias a las entidades públicas, las nuevas disposiciones que trae el Plan Nacional de Desarrollo 2019 (Congreso de la República de Colombia, 2019), y por medio del cual se “busca sentar las bases de legalidad, emprendimiento y equidad entre los Colombianos, dicha normativa contempla en su artículo 230, el gobierno digital como política de gestión y desempeño institucional, fijando lineamientos generales de la Política de Gobierno Digital”, entendida como “el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones para consolidar un estado y ciudadanos competitivos, proactivos e innovadores, que generen valor público en un entorno de confianza digital” (Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones , 2019)

2.3. Marco contextual

La entidad donde se realiza el proyecto de investigación, es una entidad del Distrito Capital, encargada de liderar y formular las políticas sociales de Bogotá, para la integración de las personas, las familias y las comunidades con especial atención a los que presentan mayor situación de pobreza y vulnerabilidad, a continuación, se presenta su estructura organizacional, (Decreto 556 de 2006 Alcalde Mayor, 2007).

2.3.1 Naturaleza Jurídica de la Secretaría Distrital de Integración Social.

La Secretaría Distrital de Integración Social es un organismo del Sector Central con autonomía administrativa y financiera que tiene por objeto “orientar y liderar la formulación y el desarrollo de políticas de promoción, prevención, protección, restablecimiento y garantía de los derechos de los distintos grupos poblacionales, familias y comunidades, con especial énfasis en la prestación de servicios sociales”, (Decreto 556 de 2006 Alcalde Mayor, 2007), básicos para quienes enfrentan una mayor situación de pobreza y vulnerabilidad. Así como, “prestar servicios sociales básicos de atención a aquellos grupos poblacionales que además de sus condiciones de pobreza se encuentran en riesgo social, vulneración manifiesta o en situación de exclusión social” (Decreto 556 de 2006 Alcalde Mayor, 2007)

2.3.2 Misión.

La Secretaría Distrital de Integración Social, es una entidad pública de nivel central de la ciudad de Bogotá, “líder del sector social, responsable de la formulación e implementación de políticas públicas poblacionales orientadas al ejercicio de derechos, ofrece servicios sociales y promueve de forma articulada, la inclusión social, el desarrollo de capacidades y la mejora en la calidad de vida de la población en mayor condición de vulnerabilidad, con un enfoque territorial”. (Secretaría Distrital de Integración Social, 2018)

2.3.3 Visión.

La Secretaría Distrital de Integración Social, será en el 2030 una entidad líder y un referente en política poblacional y en la promoción de derechos, a nivel nacional, por contribuir a la inclusión social, al desarrollo de capacidades y a la innovación en la prestación de servicios de alta calidad, a través de un talento humano calificado, cercano a la ciudadanía y con un modelo de gestión flexible a las dinámicas del territorio. Lo anterior para alcanzar un Bogotá equitativa, con oportunidades y mejor para todos”. (Secretaría Distrital de Integración Social, 2018)

2.3.4 Estructura de la entidad.

La SDIS define su estructura de la siguiente forma, en conformidad con el Decreto 587 de 2017, es la Subdirección Administrativa y financiera la responsable de realizar los lineamientos en temas relacionados con la gestión documental en la entidad y velar por la adecuada administración del acervo documental, a continuación se presenta la estructura organizacional de la entidad.

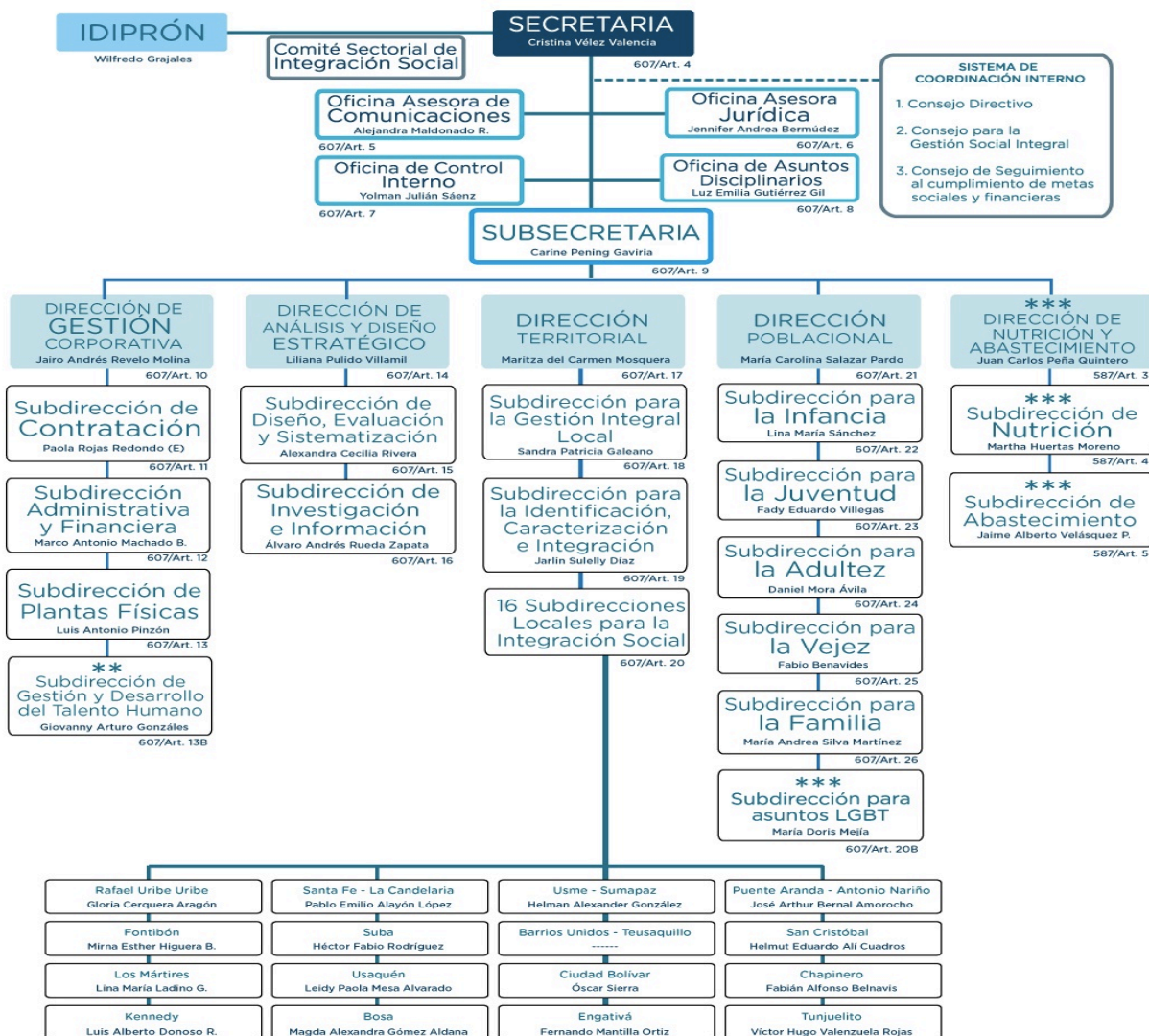


Figura 1. Organigrama SDIS (Social) Fuente

<http://www.integracionsocial.gov.co/index.php/entidad/integracion-social/organigra-sdis>

2.3.5 Estructura de la gestión documental.

La SDIS, en la actualidad cuenta con la Subdirección Administrativa y Financiera, que a su vez cuenta con un equipo de profesionales, técnicos y auxiliares en gestión documental, que realizan las actividades orientadas a la administración del acervo documental, incluido el archivo central y el archivo de gestión. Adicional este departamento es el encargado de liderar, todas las políticas, normatividad procesos y lineamientos que el AGN recomienda como buenas prácticas.

Tabla 1

Grupo de gestión documental Secretaría Distrital de Integración Social

Cargo	Recursos	Rol
Asesor	1	Líder gestión documental
Profesional archivístico archivo central	1	Coordinador del archivo central
Profesional archivístico archivo de gestión	1	Coordinador del archivo de gestión
Profesional archivístico correspondencias	1	Coordinador de correspondencia
Auxiliares archivístico , archivo central	6	Apoyo archivo central
Auxiliares archivístico , archivo de gestión	2	Apoyo archivo de gestión
Auxiliar archivístico de correspondencias	2	Apoyo correspondencia

Fuente: Elaboración propia

2.3.3 Plan institucional de archivos Secretaria Distrital de Integración Social

El AGN, en desarrollo de la Ley 594 de 2000 Ley General de Archivos, especialmente el Artículo 4 “Principios Generales”, de la Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, especialmente en el Artículo 16 “Archivos” y del Decreto 2609 de 2012, principalmente el Artículo 8 “Instrumentos archivísticos para la gestión documental”; presenta el Manual que servirá de base para la formulación, aprobación, seguimiento y control del PINAR. (Archivo general de la Nación, 2014, pág. 5).

Dicho manual tiene por “objetivo que las entidades públicas cuenten con unos lineamientos y parámetros que permitan realizar de forma adecuada la planeación archivística de las entidades públicas en todos sus niveles y que dicha planeación este articulada de forma transversal con todos

los departamentos, permitiendo de esta forma ser un soporte en la planeación estratégica de la entidad.” (Archivo general de la Nación, 2014, pág. 14)

Los beneficios relacionados con dicho plan, será que cada entidad tendrá un marco de referencia archivística que permitirá: “definir programas y proyectos de corto, mediano o largo plazo, optimizar el uso de los recursos contemplados en la entidad, mejorar la eficiencia administrativa mejorando tiempos de respuesta y calidad de los servicios a los ciudadanos y facilitar el seguimiento y los controles en cada uno de los proyectos contemplados en la entidad”. (Archivo General de la Nación, 2014).

Con la adecuada construcción del plan de archivos PINAR, las entidades contarán con un adecuado mapa de ruta, permitiendo de esta forma definir prioridades y establecer los proyectos y tiempos estimados.

De tal modo que las entidades cuenten con una organización clara de los planes y proyectos que la misma entidad requiere o por lo contrario determinar de acuerdo al mapa de ruta recomendado por el AGN. En la actualidad la SDIS cuenta con un documento base del PINAR, permitiendo de esta forma contar con los elementos mínimos requeridos para la elaboración del plan de gestión documental.

El plan Institucional de Archivos de la Secretaría Distrital de Integración Social (PINAR) tiene como propósito, “diseñar soluciones sistemáticas que permitan reparar las dificultades de la gestión documental en un futuro ideal, así como los planes y programas para alcanzarlos” (Secretaría Distrital de Integración Social, 2018).

Dicho propósito de la entidad está alineado con el del instrumento de planeación recomendado por el AGN y el PINAR, el cual establece con claridad la importancia de la planeación en temas relacionados con la gestión documental, elementos transversales y de alto impacto para el propósito estratégico de la entidad, todo en conformidad con el Decreto 1080 de

2015, “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Cultura” el cual pretende:

Generar un mapa de ruta en las entidades públicas de orden Nacional y territorial, beneficiando la planeación, optimización, articulación y mejora en la eficiencia administrativa del acervo documental de las entidades y permitiendo establecer una cantidad de herramientas administrativas para determinar el estado actual de la entidad (Archivo General de la Nación, 2014).

Contar con dicho documento es de gran ayuda para la entidad, ya que permite hacer una adecuada identificación del problema, en el documento efectivamente se establece un diagnóstico integral del archivo, permitiendo conocer de forma minuciosa la situación o problema de la entidad, adicionalmente permite generar una reflexión sobre las prioridades a nivel documental y como por medio de proyectos se puede garantizar una mejora en los procesos de la gestión documental.

En ese orden de ideas la SDIS, da a conocer sus documentos. Diagnóstico integral, Política Institucional de Gestión Documental, Programa de Gestión Documental – PGD y el PINAR, permitiendo fortalecer los planes y proyectos que permitan generar en la entidad una visión clara y en concordancia con los lineamientos archivísticos del país, trazando como objetivos:

- Elaborar y actualizar los Instrumentos Archivísticos.
- Definir planes y programas relacionados con la gestión documental.
- Definir aspectos críticos de la gestión documental.
- Formular una visión estratégica en la entidad, partiendo de la gestión documental.
- Aplicar las Tablas de Retención Documental - TRD a los archivos de gestión en las dependencias de la Entidad.

- “Aplicar las Tablas de Retención Documental - TRD a los archivos que fueron trasladados al Archivo Central de la Entidad.” (Secretaría Distrital de Integración Social, 2018, pág. 15)
- “Digitalizar las series documentales de valor histórico y de conservación total, de acuerdo a lo establecido en las Tablas de Retención y valoración documental”. (Secretaría Distrital de Integración Social, 2018, pág. 15)
- “Realizar oportunamente las búsquedas de expedientes.” (Secretaría Distrital de Integración Social, 2018, pág. 15)
- “Adquirir espacios que cubran la capacidad documental generada en los archivos de gestión de las Subdirecciones Locales.” (Secretaría Distrital de Integración Social, 2018, pág. 15)
- “Mitigar los riesgos de deterioro físico, químico y biológico a los documentos de archivo en las Subdirecciones Locales, por causas de diferentes factores”. (Secretaría Distrital de Integración Social, 2018, pág. 15)

Objetivos enfocados en dar claridad a cada uno de los componentes que conforma la gestión documental en la entidad y de esta forma conseguir que, en el año 2020, sean los sistemas de información, los elementos transversales que soporten y garanticen el adecuado funcionamiento de la gestión documental en la entidad.

3. Diseño metodológico

EL presente documento de investigación contiene un trabajo cualitativo y un trabajo de campo dirigido a la recolección de información de los modelos y lineamientos que tiene la SDIS en la actualidad, en materia de gestión documental.

Por otro lado, parte de un ejercicio de captura de información en la operación real de la gestión documental de la SDIS, se tendrá acceso a profesionales, técnicos y auxiliares en archivística, que cuentan con la experiencia y criterio suficiente para responder las encuestas y entrevistas, adicional se tendrá acceso a funcionarios con cargos directivos y gerenciales, lo que permitirá conocer la orientación estratégica de la entidad y el protagonismo e importancia que la gestión documental en la SDIS, de conformidad con la estrategia institucional, dicho lo anterior nuestro enfoque metodológico será cualitativo y cuantitativo.

A partir de los resultados del análisis de información recolectada y de la estandarización de la información, se efectuará la revisión de los datos y con este insumo se trabajará en la respuesta al objetivo principal de la investigación.

3.1 Metodología

Guiado por un ejercicio documental inicial donde se realiza una exploración del estado actual de la gestión documental en la SDIS y su correspondiente operación, se obtiene diferentes fuentes de información tales como: Reseñas históricas, lineamientos, normatividad, informes de ejecución, metodologías, procedimientos, adicional se cuenta con personal de apoyo, funcionarios y directivos en los que recae la buena gestión de los archivos para mitigar errores en la gestión documental de la entidad y poder cumplir con los requerimientos solicitados.

Para garantizar una recolección de información verídica y relacionada, es necesario realizar la exploración tanto cualitativa como cuantitativa, que permitirá establecer un estado del arte más sólido sobre la problemática de la entidad y quizás la posible solución a los inconvenientes que en

un primer momento se observaron, dicha exploración mixta “permitirá establecer factores relevantes estableciendo de esta forma un grado de validez porcentualmente mucho más notorio, el acceder a las fuentes de información se evidencian tanto los conocimientos empíricos, cuantitativas, cualitativas como información primaria y secundaria.” (Caro Gonzalez F, 2014)

La información que se pretende recolectar se realizara en tres momentos, comenzando con la organización de la documentación histórica y elaborados por la entidad, como la normatividad y su aplicación en formatos. Documentos maestros, procesos, lineamientos, instrumentos e instructivos, conforme a los lineamientos establecidos por el AGN y su MGDA, el siguiente momento será la aplicación de entrevistas, que serán orientadas a los directivos o líderes que apoyan la gestión documental en la entidad, una de las características de estas personas es que son tomadoras de decisión y están familiarizadas con el proceso documental en la entidad, por último se realizaron encuestas a los auxiliares, técnicos y profesionales, que a su vez enriquecerán con una percepción más detallada de las necesidades concurrentes de la operación y permitirán dimensionar las diferentes opciones de mejora.

La aplicación de estas herramientas o instrumentos permiten recolectar una interpretación externa a una situación, es el análisis de dicha información la que “proporcionará establecer factores diferenciales, relaciones, controversias y mejores prácticas que reafirmarán teorías o permitirán establecer disrupción a lo que un primer momento fue observado en el ejercicio de investigación” (Bell, 2010)

3.2 Diseño de estudio

El optar por una metodología mixta, permite establecer medidas tanto cualitativas como cuantitativas, en la que la aproximación es más asertiva para ejecutar la investigación, ofreciendo una realidad organizacional completamente diferente a la contemplada en el inicio de lo observado, los siguientes son los enfoques que dicha aplicación de la metodología nos permitirá establecer:

- Lograr una perspectiva más amplia de la problemática, actores y posibles soluciones.
- Permitir efectuar indagaciones más dinámicas y más cercanas a la realidad de la entidad, en las que las perspectivas de cada actor enriquecerán el objeto de la investigación.
- Producir información más verídica por medio de los instrumentos aplicados a cada uno de los actores seleccionados.
- Aumento en la posibilidad de conseguir grandes logros en la calidad de información primaria y secundaria.

3.3 Alcance

El alcance contempla la aplicación de diferentes herramientas a los interesados, y de realizar una adecuada organización de la información relevante de la entidad, para disminuir de forma evidente inconsistencias en la investigación. Permitirá generar así conocimiento más real de la situación que tiene la SDIS, obteniendo de esta forma un estudio descriptivo soportado en datos reales, lo que permite obtener una solución más coherente y efectiva.

3.4 Instrumentos y/o Técnicas de recolección de datos

Los instrumentos fueron aplicados durante la investigación del proyecto, permitiendo de esta forma garantizar la fiabilidad de la información de la SDIS, las principales herramientas empleadas, fueron:

1. Entrevistas
2. Encuesta
3. La recolección y organización de los documentos

La entrevista aplicada en el proyecto, está orientada a recopilar información histórica y de optimización del proceso de gestión documental, a través de preguntas abiertas, en las que la

experiencia y formación de los entrevistados permitió obtener información valiosa para la investigación.

La encuesta se realizó por medio de preguntas concretas sobre la operación, dirigidas a los funcionarios y operadores que actualmente apoyan el proceso de gestión documental de la entidad, dicha encuesta se realizó de forma individual y se optó por realizarla a través de una plataforma de encuesta.

La recolección y organización de los documentos nos permitió determinar y definir aquello que se va a intervenir como:

- Normatividad asociada a la gestión documental.
- Archivos de seguimiento o de gestión de los procesos de la entidad.
- Mejores prácticas y procedimientos realizados por la entidad.

3.5 Población.

Nuestra población es el grupo de Gestión Documental de la SDIS, representada en los funcionarios que solicitan los servicios de gestión documental y los colaboradores y operarios que realizan dicha actividad incluyendo el operador actual.

3.5.1 Muestra poblacional.

La muestra poblacional se obtuvo en dos momentos, el primero de ellos orientado a jefes de área y alta gerencia, que cuentan con la experiencia y el estudio suficiente para obtener información con relación al cumplimiento del plan estratégico de la entidad y de forma particular, del proceso de gestión documental.

Para esta muestra, se realizó como mínimo 7 entrevistas, las cuales permitieron acotar la necesidad de la entidad.

En el segundo escenario, se realizó encuestas tanto a los funcionarios de la entidad como a los operadores, personas que cuentan con experiencia y un manejo diario de los procedimientos y

actividades sobre gestión documental de la entidad, para la realización de dichas encuestas se tomó una muestra de 43 encuestas, de acuerdo a los resultados obtenidos en la calculadora de muestra, con un margen de error del 4%

Finalmente, se realizó una búsqueda documental en la entidad para recopilar y establecer que documentación o memorias son de gran ayuda y permiten enriquecer el estudio.

Tabla 2.

Personal interno a quien se aplica instrumentos de recolección

Personal interno		
Instrumento	Cargo	Cantidad de entrevistas
Entrevistas	Directores de departamento	3
Entrevistas	Subdirectores	1
Entrevista y Encuestas	Asesores en Gestión Documental	2
Encuesta	Profesionales en Archivística	5
Encuesta	Técnico en Archivo	5
Encuesta	Auxiliares en Archivo	10
Encuesta	Usuarios externos	2

Fuente. Elaboración propia

Tabla 3.

Personal externo Operador, a quien se aplica instrumentos de recolección

Personal externo		
Instrumento	Cargo	Cantidad de entrevista
Entrevistas	Gerente de Proyectos	1
Encuesta	Profesionales en Archivística	3
Encuesta	Técnico en Archivo	5
Encuesta	Auxiliares en Archivo	8
Encuesta	Usuarios externos	3

Fuente. Elaboración propia

3.6 Objeto de estudio

Siendo la gestión documental un pilar fundamental para el cumplimiento de funciones y deberes legales a cargo de las entidades públicas, el objeto de estudio serán los documentos que soporten el estado actual de la gestión documental de la SIDS y la información recolectada a través de las herramientas definidas.

También será parte del objeto de estudio, el análisis de la información documental y recolectada en el marco de las definiciones establecidas por el AGN y su MGDA.

El ejercicio de recolección de información, que será suministrada por fuentes primarias y fuentes secundarias, contempla la participación de los funcionarios, directivos y personal de la operación, encargados de brindar dicha información por medio de la aplicación de encuesta como herramienta de recolección de información al interior de la entidad.

De esta manera el objeto de estudio permite, centrar la atención en información que luego de analizada contenga una impronta de veracidad y permita la obtención de una propuesta que permita mejorar la oportunidad y calidad de las respuestas de la SDIS a las consultas de sus usuarios, lo que como se dijo, redundará en un interés general, por cuanto se estaría al mismo tiempo promoviendo la garantía de los derechos fundamentales asociados con la información.

3.7 Pasos para desarrollar el trabajo de grado

La siguiente tabla resume los pasos para desarrollar el proyecto:

Tabla 4.

Desarrollo trabajo de grado

Objetivo específico	Herramientas	Entradas	Salidas
Realizar un diagnóstico del estado actual de los procesos y procedimientos asociados a la gestión documental de la Secretaria Distrital de Integración Social.	MGDA,	Diagnóstico integral, SDIS. Política Institucional de Gestión Documental, SDIS. Programa de Gestión Documental – PGD, SDIS. Plan Institucional de Archivos – PINAR, SDIS. Encuestas y Entrevistas realizadas.	Diagnóstico.
Realizar un análisis de los procesos, procedimientos de Gestión Documental de la Secretaria Distrital de Integración Social.	Sistema integrado de gestión - SIG Modelo de gestión Documental y administración de Archivos – MGDA.	Procesos actuales. Formato control de reconstrucción de expedientes. Programa de gestión documental Formato de préstamo y consulta documental. Lineamiento organización de archivos institucional Tabla retención documental. Formato de tabla de valoración documental TVD.	Análisis de la información obtenida.

Objetivo específico	Herramientas	Entradas	Salidas
		Instructivo para implementar y monitorear políticas y reglas de gestión documental.	
		Procedimiento de reconstrucción de expedientes.	
		Procedimiento de disposición final contenida en la T.R.D.	
Proponer las mejoras para optimizar procesos, procedimientos y tiempos de respuesta de la Gestión Documental en la Secretaría Distrital de Integración Social, orientados al modelo y lineamientos establecidos AGN.	MGDA. PINAR.	Procesos actuales. Encuestas y Entrevistas realizadas. MGDA, componente Estratégico.	Propuesta de mejora para la optimización de procesos, procedimientos y tiempos de respuesta.
Proponer el plan de implementación de la propuesta de mejoras y optimización de los procesos, procedimientos del sistema de Gestión documental en la SDIS.		Análisis de la información obtenida. Propuesta de mejora para la optimización de procesos, procedimientos y tiempos de respuesta.	Propuesta de plan de implementación.

Fuente. Elaboración propia

3.8 Evento de estudio.

El evento de estudio permitió establecer una relación con variables como:

- Dimensionamiento documental de la entidad.
- Procesos establecidos en la gestión documental.
- Estado de los instrumentos documentales.
- Formatos y sistemas de priorización de la entidad.
- Cobertura, tiempos de respuesta y consultas.
- Calidad de la información suministrada.
- Estado actual de los procedimientos de la gestión documental en la entidad.
- Estado de expedientes y archivos.
- Documentos de apoyo e históricos que cuenta la entidad.
- Conocimiento de la normatividad vigente.

Capítulo IV Análisis de resultados y propuesta

El objetivo de este capítulo es realizar un ejercicio de análisis e interpretación tanto de la revisión de los documentos más relevantes, como de la información recolectada a través de la metodología presentada en líneas anteriores, para de esta forma, plantear una propuesta que contenga un mecanismo que optimice la calidad y oportunidad en las respuestas a las consultas a cargo de la SDIS en el marco de su gestión documental partiendo de los lineamientos y modelos propuestos por el AGN a la entidad, propuesta que servirá a la SDIS como referente para implementar los cambios a que haya lugar y le permita optimizar y mejorar los procesos en conformidad a su necesidad.

4.1. Diagnóstico del estado actual de la gestión documental de la Secretaría Distrital de Integración Social.

Las entrevistas realizadas y los documentos estudiados, permitieron generar resultados que dan a conocer la realidad de la entidad frente a la necesidad que se tiene operativamente, adicional se logró conocer la percepción de los funcionarios y usuarios sobre manejo y administración de la gestión documental en la entidad.

En este mismo orden de ideas, el diagnostico a nivel documental nos brinda conocimiento detallado de la documentación que soporta y respalda los lineamientos en la gestión documental que tiene el AGN, a continuación, se relaciona los documentos analizadas y construidos por la entidad:

- Diagnóstico integral, Secretaria Distrital de Integración Social - SDIS
- Política Institucional de Gestión Documental, SDIS
- Programa de Gestión Documental – PGD, Secretaria Distrital de Integración Social - SDIS

– PINAR de la SDIS

En la actualidad La SDIS, cuenta con un Sistema Integrado de Gestión – SIG, que busca “mejorar continuamente la calidad de sus servicios y posicionarse como un líder y un referente en política poblacional y en la promoción de derechos” (Secretaría Distrital de Integración Social, 2018), como se presenta a continuación.

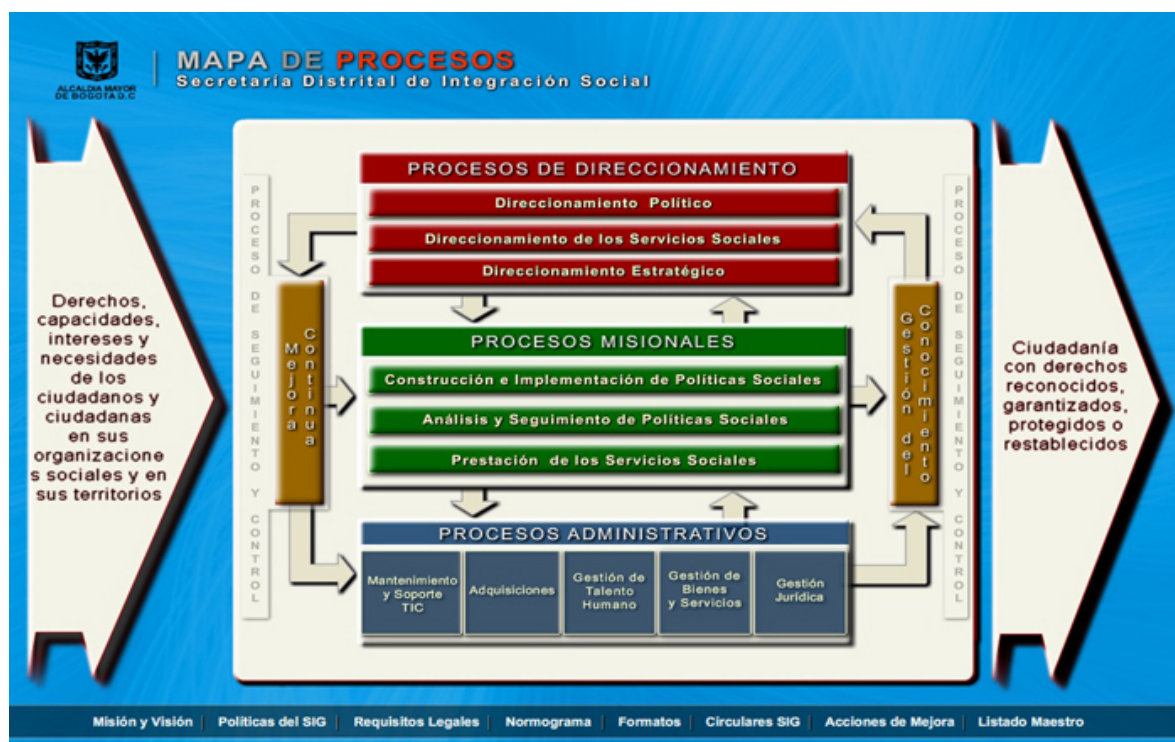


Figura 2. Mapa de procesos Secretaría Distrital de Integración. Fuente: <http://intranetsdis.integracionsocial.gov.co/modulos/contenido/default.asp?idmodulo=523>

La Secretaría Distrital de Integración Social, cuenta con 11 procesos con la siguiente distribución:

Procesos de direccionamiento, cuenta con Direccionamiento político, direccionamiento de los servicios sociales y direccionamiento estratégico. Procesos misionales cuenta con construcción e implementación de políticas sociales, análisis y seguimiento de políticas sociales y prestación de los servicios sociales.

Procesos administrativos cuenta con el proceso de mantenimiento y soporte tic, proceso de adquisiciones, proceso de gestión de talento humano, gestión de bienes y servicios y gestión jurídica.

El proceso relacionado con la gestión documental de la entidad está incluido en el la gestión de bienes y servicios, proceso considerado de apoyo como se muestra a continuación.

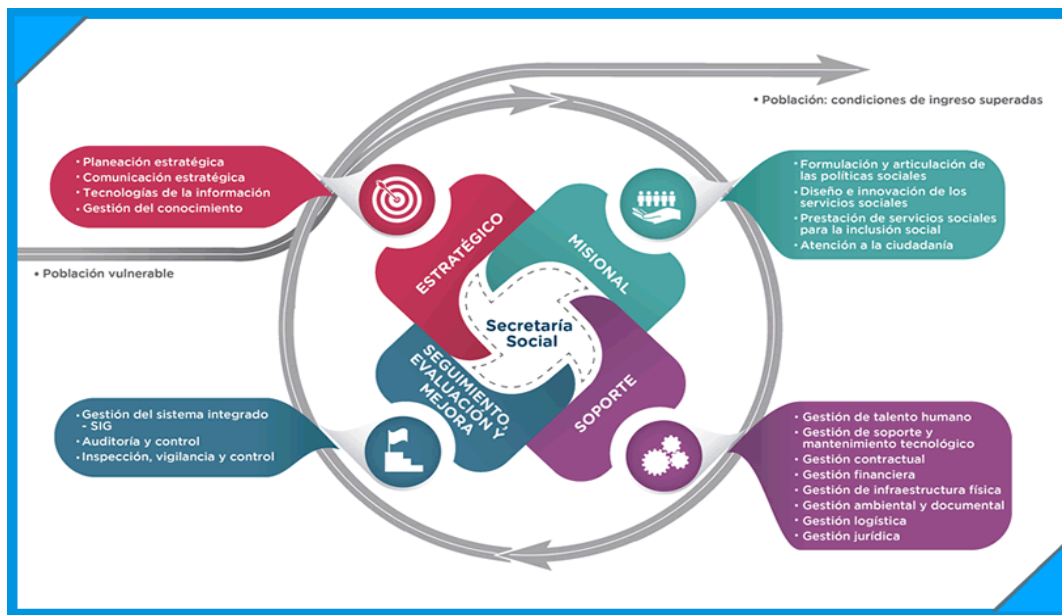


Figura 3. Procesos misionales SDIS. Fuente:
http://intranetsdis.integracionsocial.gov.co/nuevo_mapa/mapa_de_procesos_nuevo.html

Proceso que pretende dar soporte a los demás procesos de la entidad, “mediante la gestión de bienes y servicios, con el fin de tener una cultura organizacional de uso eficiente de los recursos”. (Secretaría Distrital de Integración Social, 2018).

“Proceso identificado como gestión ambiental y documental cuyo objetivo es Brindar las herramientas y apoyo para la planificación, implementación, seguimiento y control de la gestión ambiental y la gestión documental de la Secretaría Distrital de Integración Social”. (Secretaría Distrital de Integración Social, 2019)

Realizando el análisis correspondiente al proceso, se evidencia que la SDIS actualmente cuenta con los documentos de Diagnóstico integral, política Institucional, programa de gestión documental y PINAR, documentos considerados como herramientas efectivas, para determinar las necesidades y problemáticas mas críticas en la entidad en el ámbito de la gestión documental.

Dicha documentación establece el “diseñar soluciones sistemáticas que permita reparar las dificultades de la gestión documental en un futuro ideal, así como los planes y programas para alcanzarlos.” (Secretaría Distrital de Integración Social, 2018), dicho documento permite establecer el grado de prioridad a corto, mediano y largo plazo de las funciones archivísticas de la entidad, de tal forma, que este permita tener una cobertura clara y completa de la necesidad en temas de gestión documental.

Teniendo en cuenta los lineamientos propuestos por el AGN y su MGDA, dichos documentos permiten orientar a las entidades sobre el desarrollo de la función archivística, el decreto 2609 de 2012, establece en el artículo 8 “instrumentos archivísticos” “son los documentos estudiados, instrumentos que permitían planear, hacer seguimiento y articular con los planes estratégicos, la función archivística de acuerdo con las necesidades, debilidades, riesgos y oportunidades”. (Archivo General de la Nación , 2014).

En este orden de ideas, los documentos elaborados por la SDIS, “se enfoca en Fortalecer la Gestión Documental de la entidad, a través de programas, proyectos y planes establecidos de conformidad con la normatividad archivística vigente”. (Secretaría Distrital de Integración Social, 2018), estableciendo a corto, mediano y largo plazo los siguientes objetivos.

Tabla 5.

Planes a corto, mediano y largo plazo. Secretaría Distrital de Integración Social

Ítems	Objetivos	Plan o proyecto tiempo	Corto plazo (1 año)	Mediano plazo (1 a 4 años)			
			2018	2019	2020	2021	
1	Mantener, actualizar y parametrizar constantemente la herramienta tecnológica de acuerdo a las necesidades documentales presentadas objeto al cumplimiento administrativo y misional de la Entidad.	Plan de Trabajo para la Parametrización e Implementación del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos y de Archivo.					
2	Actualizar y elaborar los Instrumentos archivísticos, tales como: a). Actualización del Cuadro de Clasificación Documental (CCD). b). Actualización de La Tabla de Retención Documental (TRD). c). Actualización del Programa de Gestión Documental (PGD). d). Elaboración de Tabla de Valoración Documental (TVD). e). Actualización Sistema Integrado de Conservación (SIC). f). Elaborar las Tablas de Control de Acceso para el establecimiento de categorías adecuadas de derechos y restricciones de acceso y seguridad aplicables a los documentos. g). Elaboración del Inventario Documental. h). Un modelo de requisitos para la gestión de documentos electrónicos de archivo - . MOREQ . i). Los mapas de procesos,	Programa de Gestión Documental - PGD de la Secretaría Distrital de Integración Social					

Ítems	Objetivos	Plan o proyecto tiempo	Corto plazo (1 año)	Mediano plazo (1 a 4 años)		
			2018	2019	2020	2021
	flujos documentales y la descripción de funciones de las unidades administrativas de la entidad.					
3	Aplicar las Tablas de Retención Documental - TRD a los archivos de gestión en las dependencias y Subdirecciones Locales de la Entidad.	Programa de Gestión Documental - PGD de la Secretaría Distrital de Integración Social.				
4	Aplicar las Tablas de Retención Documental - TRD a los archivos que fueron trasladados al Archivo Central de la Entidad.	Programa de Gestión Documental - PGD de la Secretaría Distrital de Integración Social.				
5	Digitalizar las series documentales de valor histórico y de conservación total, de acuerdo a lo establecido en las Tablas de Retención y valoración documental.	Plan para la Aplicación de la Disposición Final de los Documentos.				
6	Mitigar los riesgos de deterioro físico, químico y biológico a los documentos de archivo en las Subdirecciones Locales, por causa de diferentes factores.	Sistema Integrado de Conservación - SIC de la Secretaría Distrital de Integración Social.				
7	Adquirir espacios que cubran la capacidad documental generada en los archivos de gestión de las Subdirecciones Locales.	Plan de Gestión de la Subdirección de Plantas Físicas.				

Fuente:

http://intranetsdis.integracionsocial.gov.co/anexos/documentos/3.4_proc_adminis_gestion_bienes_servicios/18072018_PINAR_V1.docx

De acuerdo a los objetivos citados en el documento, se observa que dichos objetivos permiten establecer un direccionamiento básico para la correcta funcionalidad de la gestión documental, el mantener, actualizar y parametrizar constantemente la herramienta tecnológica, dicho objetivo se considera transversal para una solución óptima de cualquier organización, en el

que las tecnologías de la información den soluciones de alto impacto y mejoras en los procedimientos de la entidad.

Las actualizaciones a los instrumentos archivísticos generan en la entidad actividades de cambio, que son materializadas en los objetivos 3 y 4, donde se pretende aplicar las tablas de retención documental tanto a las dependencias y Subdirecciones Locales de la Entidad como al Archivo Central.

En relación con el estudio realizado se evidencia los siguientes aspectos considerados críticos por la SDIS.

Tabla 6.

Aspectos críticos establecidos por la Secretaría Distrital de Integración Social.

Ítems	Aspectos críticos	Riesgo
1	<p>Falta de elaboración y actualización de instrumentos archivísticos para la gestión documental tales como:</p> <p>a). Actualización del Cuadro de Clasificación Documental (CCD). b). Actualización de La Tabla de Retención Documental (TRD). c). Actualización del Programa de Gestión Documental (PGD). d). Elaboración de Tabla de Valoración Documental (TVD). e). Actualización Sistema Integrado de Conservación (SIC). f). Elaborar las Tablas de Control de Acceso para el establecimiento de categorías adecuadas de derechos y restricciones de acceso y seguridad aplicables a los documentos. g). Elaboración del Inventario Documental. h). Un modelo de requisitos para la gestión de documentos electrónicos. i). Los mapas de procesos, flujos documentales y la descripción de las funciones de las unidades administrativas de la entidad.</p>	<p>* Dificultad en la búsqueda y recuperación de la información, por parte de los administradores de la documentación.</p> <p>* Desconocimiento en la aplicación de los procedimientos, lineamientos y política de gestión documental.</p> <p>* Incumplir con la normatividad legal vigente.</p> <p>* Cúmulo de documentos sin ningún proceso de organización.</p> <p>* No garantizar adecuadamente el acceso, conservación y preservación a largo plazo de la memoria institucional de los archivos de la Entidad.</p> <p>* No poder suplir las necesidades documentales e información solicitada por los ciudadanos con alto riesgo de vulnerabilidad.</p>
2	<p>No se aplican totalmente las Tablas de Retención Documental en los archivos de gestión de las Dependencias del Nivel Central y las Subdirecciones Locales.</p>	<p>* Dificulta la búsqueda y recuperación de la información, por parte de los administradores de la documentación.</p> <p>* Afecta la planeación, organización, control, conservación, preservación y servicios de información de los archivos de la Entidad.</p> <p>* Cúmulo de documentos sin aplicación de procesos de organización.</p> <p>* Incumplir con la normatividad legal vigente.</p>

Ítems	Aspectos críticos	Riesgo
		<p>*Afecta la integridad de los expedientes.</p>
3	Falta de organización de documentos correspondientes a la TRD, que reposan en el archivo central.	<p>* Dificulta la búsqueda y recuperación de la información, por parte de los administradores de la documentación.</p> <p>* Afecta la planeación, organización, control, conservación, preservación y servicios de información de los archivos de la Entidad.</p> <p>* Cúmulo de documentos sin aplicación de procesos de organización.</p> <p>* Incumplir con la normatividad legal vigente.</p> <p>*Afecta la integridad de los expedientes</p>
4	No se digitalizan series documentales de valor histórico y de conservación total que garanticen la integridad y conservación de los documentos.	<p>* Perdida de la memoria institucional.</p> <p>* Reducción de la eficiencia administrativa.</p> <p>* Acceso ineficiente a los documentos por las partes interesadas.</p> <p>* Deterioro de la documentación por manipulación.</p> <p>*Deterioro documental.</p>
5	No se cuenta con suficiente espacio para conservar y custodiar los archivos de gestión en las subdirecciones Locales.	<p>* Afecta la búsqueda y recuperación de la información.</p> <p>* Afecta la planeación, control, conservación, preservación y servicios de información en los archivos de las Subdirecciones Locales y Unidades Operativas.</p>
6	No se cuenta en la Entidad aún con una herramienta tecnológica como instrumento para el manejo de la gestión documental en la entidad, esta	<p>* Dificulta la recuperación y acceso a la información de manera rápida y precisa.</p> <p>* Afecta la eficiencia, seguridad de la</p>

Ítems	Aspectos críticos	Riesgo
	debe ser implementada teniendo en cuenta las TRD debidamente aprobadas. De igual manera, la herramienta deberá permitir el modelo y creación de flujos de trabajo para la automatización de los procedimientos contenidos en cada uno de los procesos establecidos en la Entidad y debidamente actualizados y ajustados.	<p>información y optimización de procesos.</p> <p>* Afecta el ahorro del papel y se incumple con la política cero papeles.</p> <p>* Niega la posibilidad de aplicar el Programa de Gestión Documental en atención a los procesos de producción, recepción, distribución, trámite, organización, consulta, conservación y disposición física documental.</p> <p>* Afecta el servicio y administración del archivo de manera eficiente y eficaz.</p>
7.	Deterioro físico, químico y biológico de documentos de archivo en las Subdirecciones Locales.	<p>* Pérdida del patrimonio documental institucional.</p> <p>* No poder suplir las necesidades de consulta de información.</p>

Fuente: http://intranetsdis.integracionsocial.gov.co/anexos/documentos/3.4_proc_adminis_gestion_bienes_servicios/18072018_PINAR_V1.docx

Los siguientes ítems permiten establecer de manera objetiva los Aspectos Críticos y de mayor impacto, asociados a Ejes Articuladores de la Gestión Documental, basados en los principios de la función archivística. Los Ejes Articuladores que fueron asociados a los Aspectos Críticos, que fueron:

- Administración de Archivos
- Acceso a la Información
- Preservación de la Información
- Aspectos tecnológicos y de seguridad
- Fortalecimiento y articulación

Dicha revisión de la documentación existente en la entidad, nos da claridad que la entidad es consciente de la necesidad y las debilidades que actualmente tiene en la administración

documental, por otro lado, el ejercicio de estudiar la documentación y compararla con los lineamientos dados por el MGDA, evidencia que frente al componente estratégico son varias las actividades pendientes por realizar, en relación con el diseño, la planeación, verificación, mejoramiento y sostenibilidad de la gestión documental, componente establecido como inicial o de planeación.

A continuación, se relaciona las actividades pendientes por elaborar por parte de la entidad frente a lo establecido en el MGDA.

Tabla 7:

Tabla comparativa MGDA

Sub componente	Componente estratégico		
	Criterio	Productos	Productos terminados por la SDIS
Planeación de La Función Archivística.	Diseño de Instrumentos de Planeación Documental.	Diagnóstico integral.	X
Planeación de La Función Archivística.	Diseño de Instrumentos de Planeación Documental.	Política Institucional de Gestión Documental.	X
Planeación de La Función Archivística.	Diseño de Instrumentos de Planeación Documental.	Programa de Gestión Documental – PGD.	X
Planeación de La Función Archivística.	Diseño de Instrumentos de Planeación Documental.	PINAR de la SDIS.	X
Planeación de La Función Archivística.	Diseño de Instrumentos de Planeación Documental.	Programas y proyectos específicos de la función archivística.	
Planeación de La Función Archivística.	Diseño de Instrumentos de	Análisis de producción documental de los procedimientos.	

Sub componente	Componente estratégico		Productos terminados por la SDIS
	Criterio	Productos	
	Planeación Documental.		
Planeación de La Función Archivística.	Diseño de Instrumentos de Planeación Documental.	Matriz de riesgos en gestión documental.	
Planeación Estratégica.	Articulación con otras Políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.	Articulación de la gestión.	
Planeación Estratégica.	Articulación con otras Políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.	Elaboración de directrices conjuntas.	
Control, Evaluación y Seguimiento.	Asegurar el Control de la Gestión.	Indicadores de Gestión.	
Control, Evaluación y Seguimiento.	Asegurar la Evaluación a la Gestión Documental.	Instrumentos de evaluación al avance de la gestión administrativa.	
Control, Evaluación y Seguimiento.	Asegurar el Seguimiento a la Gestión.	Plan de mejoramiento archivístico.	
Control, Evaluación y Seguimiento.	Asegurar el Seguimiento a la Gestión.	Informes.	

Fuente: Elaboración propio

Dicha tabla comparativa permite dejar en claro el tipo de producto pendiente por elaborar por parte de la entidad y que son de gran importancia para la correcta gestión documental y la correcta administración de archivos, en relación al componente estratégico del MGDA.

A nivel de entrevistas y encuestas se relaciona la información recolectada a través de los instrumentos antes mencionados.

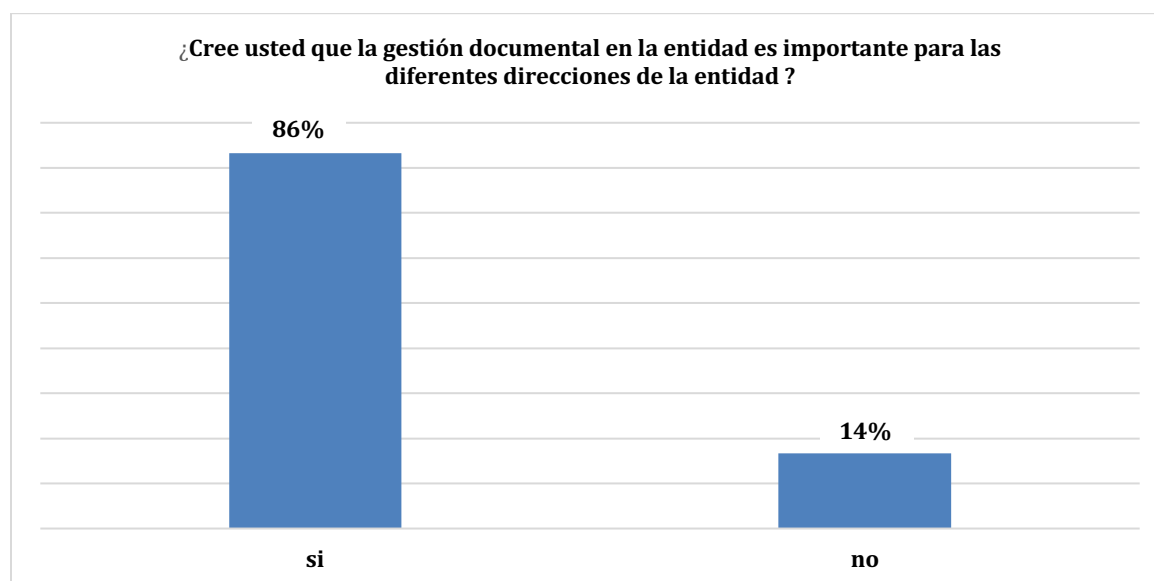


Figura 4- ¿Cree usted que la gestión documental en la entidad es importante para las diferentes direcciones de la entidad?. Fuente. Elaboración propia basada en la Encuesta a la muestra poblacional del grupo de Gestión Documental de la SDIS,

Conclusión; La gran mayoría de los entrevistados aseguran que la gestión documental es de gran apoyo a las direcciones de la entidad.

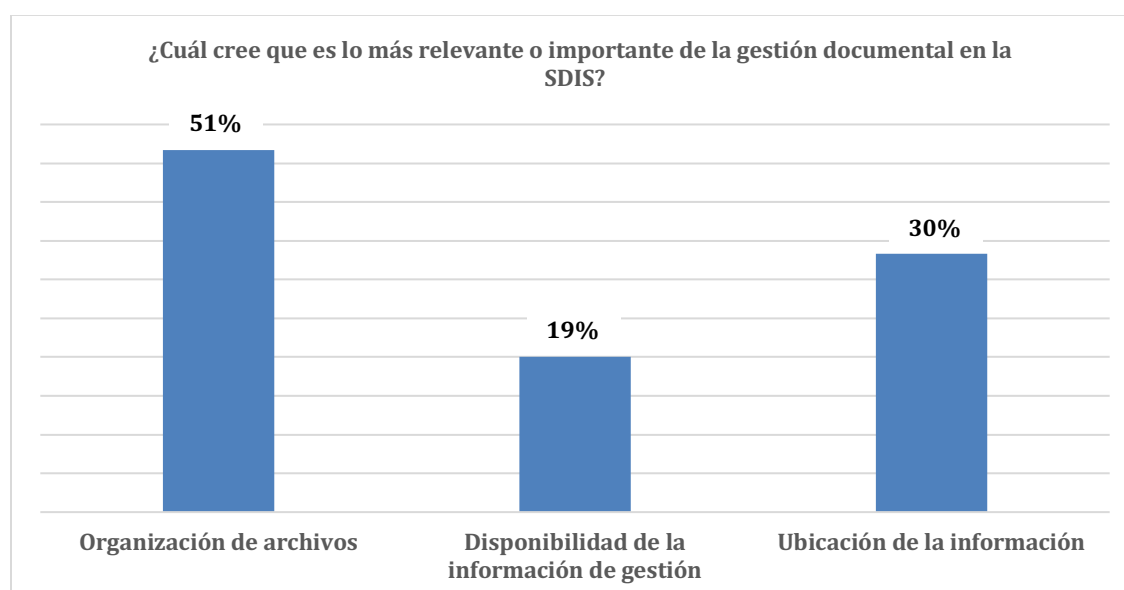


Figura 5. ¿Cuál cree que es lo más relevante o importante de la gestión documental en la SDIS?. Fuente. Elaboración propia basada en la encuesta a la muestra poblacional del grupo de Gestión Documental de la SDIS,

Conclusión: Para los entrevistados la organización de los expedientes y la ubicación de la información es considerado lo más relevante de la gestión documental junto a la disponibilidad de los expedientes.

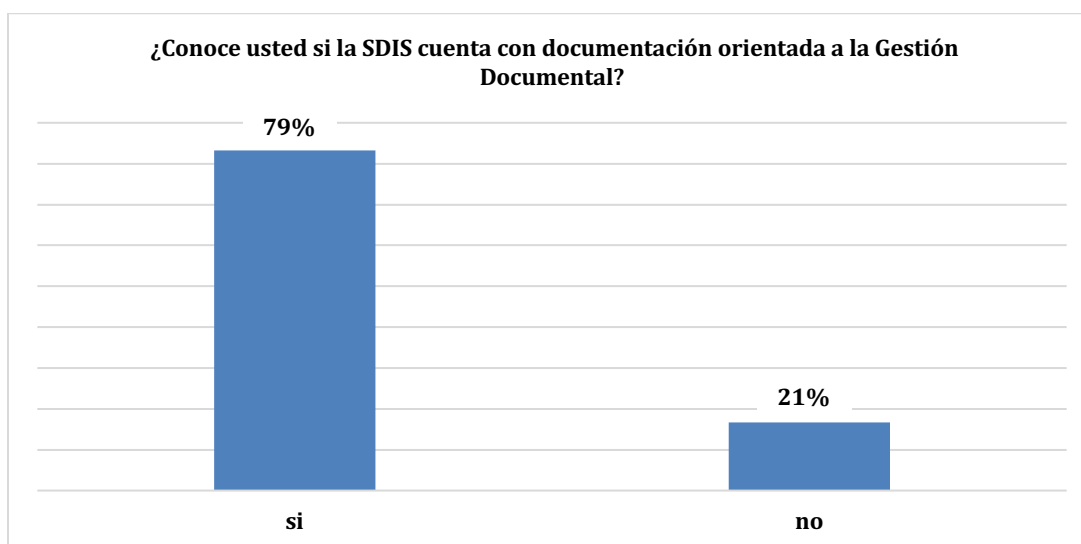


Figura 6. ¿Conoce usted si la SDIS cuenta con documentación orientada a la Gestión Documental?. Elaboración propia basada en la Encuesta a la muestra poblacional del grupo de Gestión Documental de la SDIS,

Conclusión: La gran mayoría de los encuestados conoce que la entidad cuenta con documentos asociados a la gestión documental

De conformidad con los datos recolectados se puede decir que las personas involucradas en la operación y los usuarios tienen una percepción de la gestión documental protagónica para el funcionamiento de la entidad, por otro lado, la intervención en la organización de los expedientes y la ubicación de estos permiten tener una adecuada administración de los documentos.

Recomendación.

Entendiendo los archivos de las entidades, como el activo más valioso, basados en que los documentos dan fe del desarrollo de las empresas y el cumplimiento de sus funciones, se recomienda a la SDIS, adelantar las actividades necesarias para garantizar la adecuada aplicación de las herramientas de administración de sus archivos disponibles y con ellas garantizar el acceso, la consulta y recuperación de la información de la manera más eficiente y eficaz, conforme a lo establecido por el MGDA y el componente estratégico, ya que este permite establecer la planeación de los componentes de la gestión documental.

La SDIS debe hacer una intervención a nivel de inventario y de organización a los archivos físicos, garantizando que los expedientes se mantengan completos, ordenados y bajo control y vigilancia de la entidad y con ello optimizar los tiempos de respuesta a consultas realizadas por los usuarios, funcionarios y los entes de control.

Se recomienda la aplicación de las tablas de retención documental para optimizar los espacios físicos, garantizando la custodia de los documentos que contengan valor histórico, o cuya disposición sea conservación total.

4.2 Análisis de los procesos, procedimientos de Gestión Documental de la Secretaría Distrital de Integración Social.

En relación con los procesos y procedimientos definidos por la entidad, se evidencia la elaboración de un instrumento de caracterización de procesos, cuyo objetivo “brindar las herramientas y apoyo para la planificación, implementación, seguimiento y control de la gestión ambiental y la gestión documental de la Secretaría Distrital de Integración Social, aportando al desempeño ambiental y documental de los procesos y servicios sociales de la entidad”. (Secretaría Distrital de Integración Social, 2019), definiendo los siguientes elementos.

- Planear, Diseñar y Administrar para llevar a cabo la Gestión Documental.

- Elaborar e implementar el Programa de Gestión Documental. (Planeación, Producción, Gestión y Trámite, Organización, Transferencia, Disposición de Documentos, Preservación a Largo Plazo y Valoración Documental).
- Realizar el proceso técnico de disposición de documentos institucionales.
- Realizar seguimiento y autocontrol al desempeño del proceso.
- Elaborar e implementar acciones de mejora de conformidad con el seguimiento y/o evaluación del proceso.

A continuación se relaciona los documentos publicados por la entidad objeto de estudio para la investigación:

Tabla 8,

Análisis de los procesos

Elemento	Descripción	Análisis
Procedimiento reconstrucción de expedientes.	Dicho procedimiento establece los lineamientos para reconstruir, parcial o totalmente expedientes que se han deteriorado, extraviado o se encuentran incompletos, avalando desde la función archivística su integridad, autenticidad, originalidad y disponibilidad.	Se da claridad al procedimiento y cumplimiento a las reglas y principios de reconstrucción de la documentación y la información institucional para la toma de decisiones, se incluye flujo del procedimiento y alcance, dicho análisis se da a partir de las encuestas y la revisión del procedimiento elaborado por la entidad.
Formato de préstamo y consulta documental.	La entidad realiza la correspondiente elaboración de un formato para realizar la correspondiente solicitud de préstamo.	El documento elaborado no cuenta con una estructura clara, que tenga los objetivos del procedimiento, el alcance, las responsabilidades y un diseño claro del flujo del proceso, generando de esta forma una inadecuada elaboración del procedimiento, dicho análisis se da a partir de las encuestas, entrevistas y la revisión del procedimiento elaborado por la entidad.
Procedimiento de disposición final contenida en la T.R.D.	El procedimiento Disposición final de conservación, selección, o eliminación de conformidad con lo determinado en la tabla de retención documental establecida por la entidad.	El documento presenta una clara interpretación de las actividades, responsabilidades, alcance y diagrama de flujo, procedimientos que presentan claridad suficiente para la correspondiente intervención, de conformidad con lo analizado en el procedimiento elaborado por la entidad.
Estándares documentales.	Formular e implementar las políticas y lineamientos archivísticos, expedidos por la entidad.	Establece claramente el alcance para la formulación de políticas de la entidad y la responsabilidad de los funcionarios encargados de su elaboración, de conformidad con el

análisis del procedimiento
elaborado por la SDIS.

Fuente: Elaboración propia

En el estudio realizado a los procesos y procedimientos vinculados a la gestión documental, se encuentran los procedimientos presentados en la tabla anterior, van alineados con lo establecido por el AGN, en temas de conservación, reconstrucción de expedientes, formatos, disposición final y estándares, pero no son suficientes para realizar una buena administración documental en la entidad cuya problemática son la efectividad y calidad de las consultas.

En relación con el procedimiento de consulta, este procedimiento no existe, toda vez que haciendo la revisión correspondiente solo se evidencia un formato para realizar la consulta, omitiendo tiempos de respuestas, procedimientos y responsabilidades.

Al realizar las encuestas y entrevistas a las personas involucradas en la administración del acervo documental, se evidencia las siguientes afirmaciones.

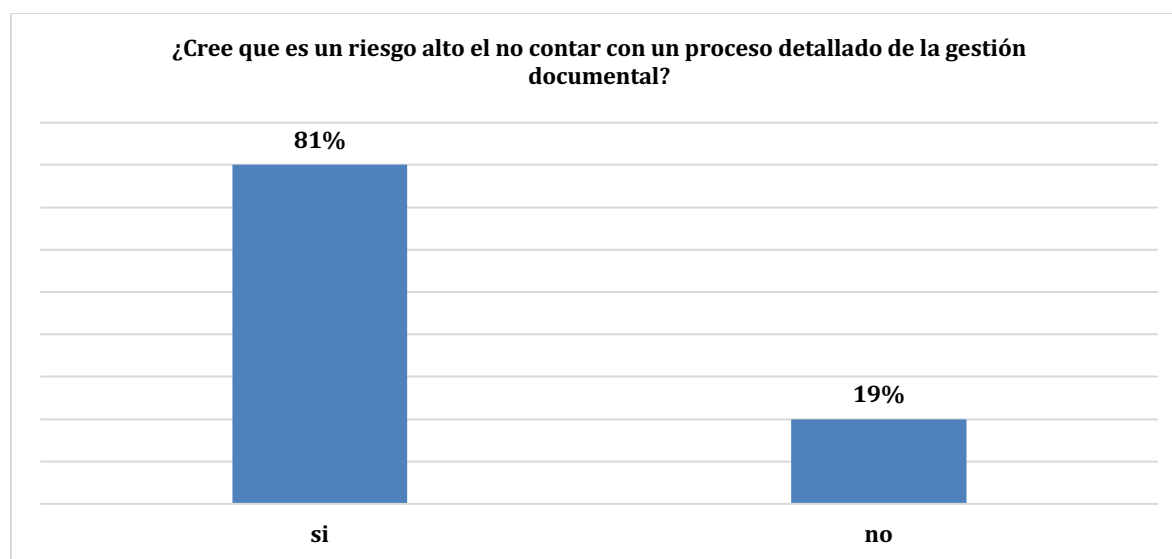


Figura 7. ¿Cree que es un riesgo alto el no contar con un proceso detallado de la gestión documental?. Elaboración propia basada en la Encuesta a la muestra poblacional del grupo de Gestión Documental de la SDIS.

Conclusión: la percepción de los encuestados es la falta de proceso que permita dar solución a los inconvenientes presentados en la entidad.

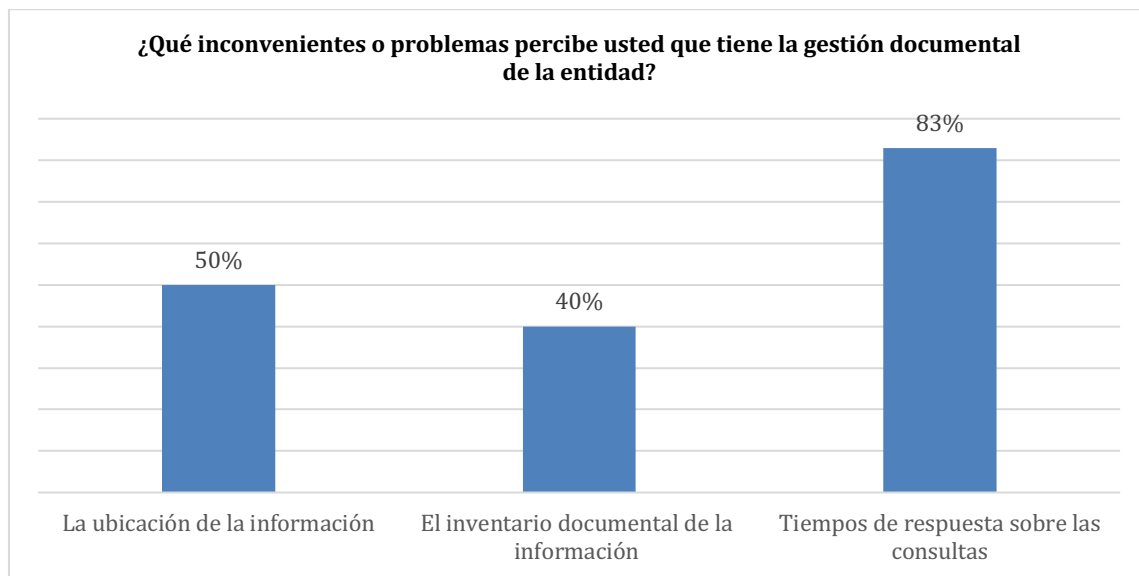


Figura 8. ¿Qué inconvenientes o problemas percibe usted que tiene la gestión documental de la entidad?. Fuente. Elaboración propia basada en la Entrevista a la muestra poblacional del grupo de Gestión Documental de la SDIS.

Conclusión: Son los tiempos de respuesta y la ubicación de la información, los factores que presentan mayores inconvenientes en la gestión documental, generando de esta forma inconsistencia en las consultas.

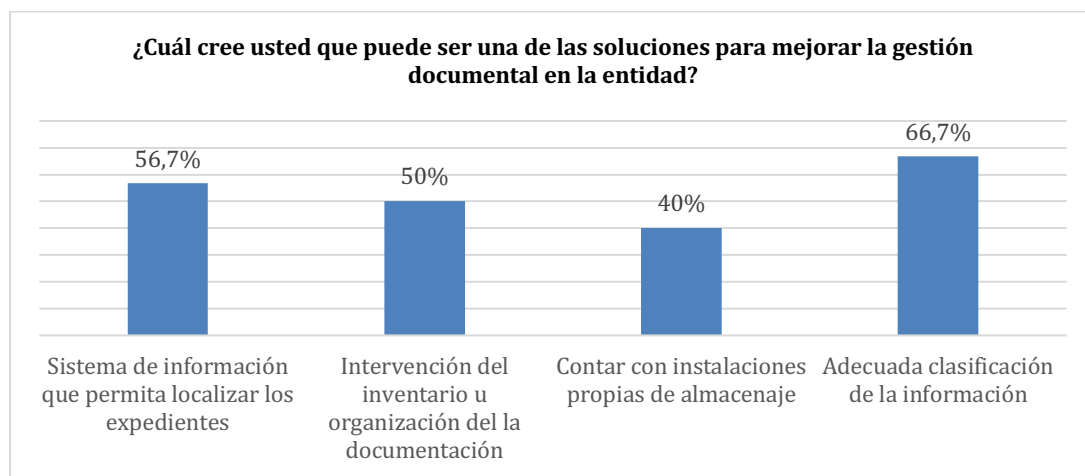


Figura 9. ¿Cuál cree usted que puede ser una de las soluciones para mejorar la gestión documental en la entidad?. Fuente. Elaboración propia basada en la Entrevista a la muestra poblacional del grupo de Gestión Documental de la SDIS.

Conclusión: En esta figura nos demuestra que si bien es cierto los sistemas de información juega un papel protagónico para la optimización, el no contar con la documentación estructurada y organizada es considerado lo más crítico y se debe surtir antes de realizar la optimización.

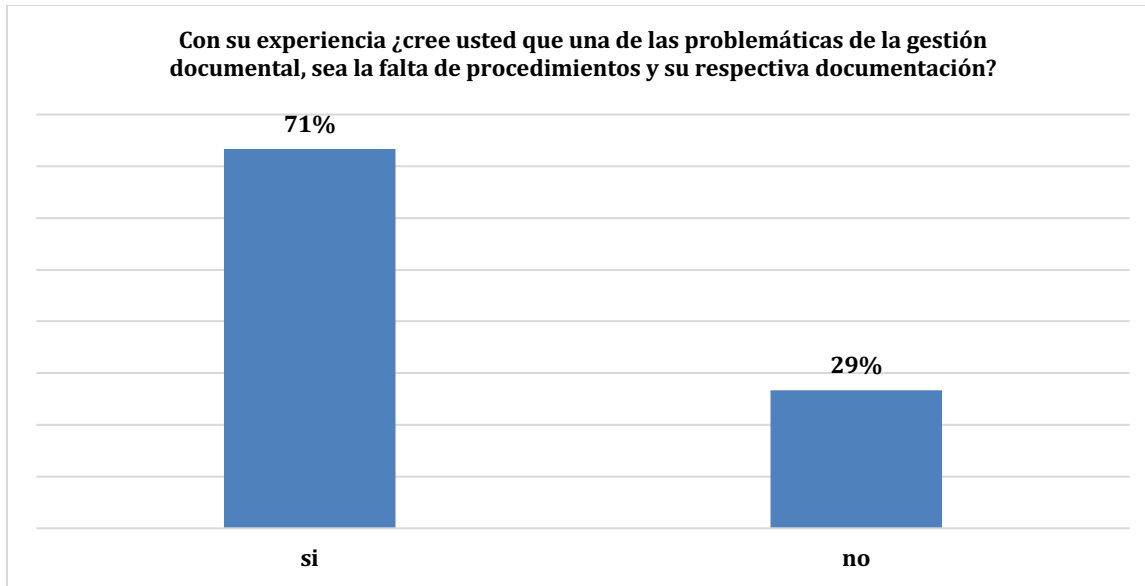


Figura 10. Con su experiencia ¿cree usted que una de las problemáticas de la gestión documental, sea la falta de procedimientos y su respectiva documentación?. Fuente. Elaboración propia basada en la Entrevista a la muestra poblacional del grupo de Gestión Documental de la SDIS.

Conclusión: La falta de procedimientos es considerado una manifestación de los inconvenientes presentados en la gestión documental de la entidad.

A continuación, se presenta una claridad de cuáles son los expedientes más solicitados por la entidad, donde son los registros únicos de gestión y las medidas de protección las más solicitadas.

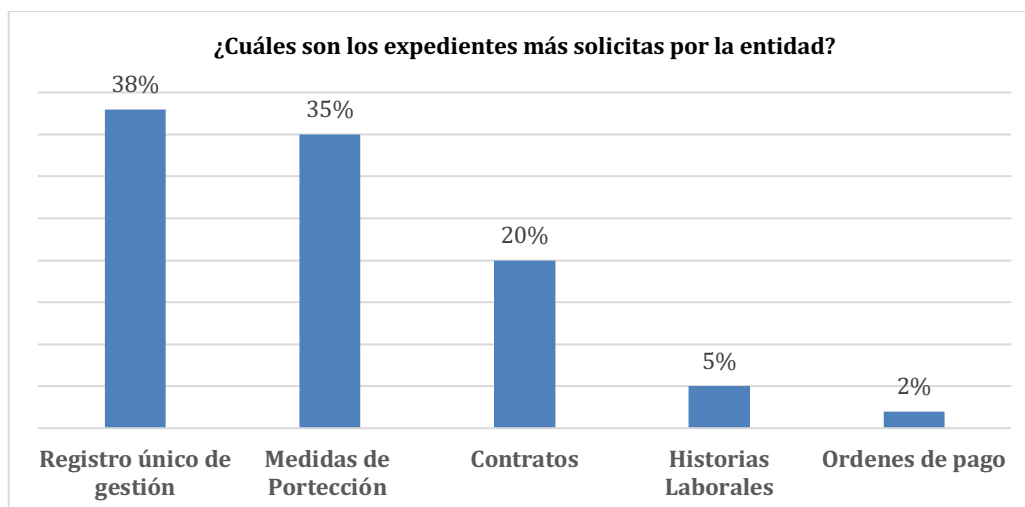


Figura 11. ¿Cuáles son los expedientes más solicitados por la entidad?. Fuente. Elaboración propia basada en la Entrevista a la muestra poblacional del grupo de Gestión Documental de la SDIS.

Conclusión: En la operación es claro el tipo de expediente más solicitado por la entidad y que tienen mayor impacto para las subdirecciones y la ciudadanía, el Registro único de gestión y las medidas de protección son la prioridad.

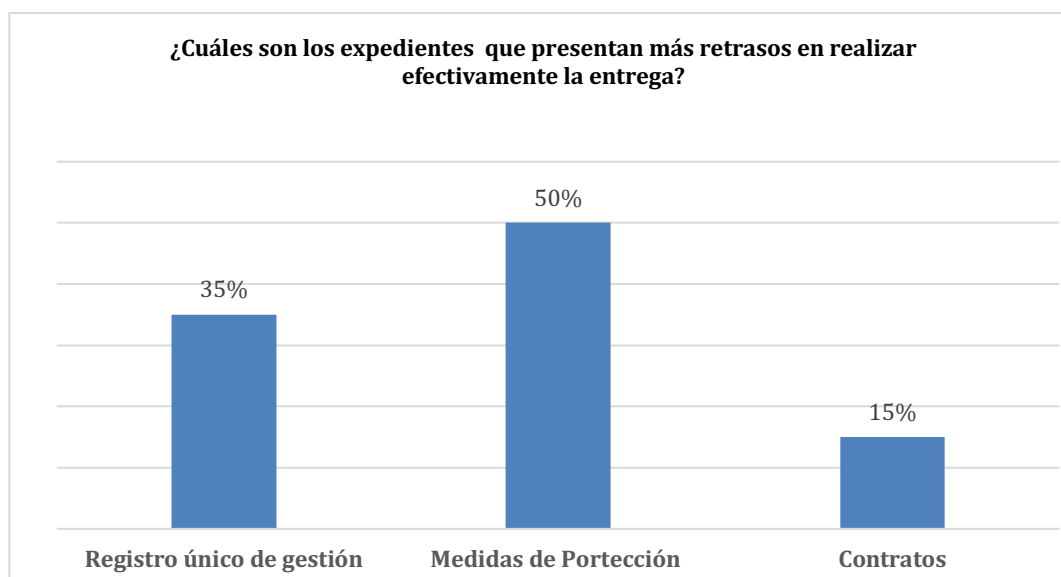


Figura 12. ¿Cuáles son los expedientes que presentan más retrasos en realizar efectivamente la entrega?. Fuente. Elaboración propia basada en la Entrevista a la muestra poblacional del grupo de Gestión Documental de la SDIS.

Conclusión: Los siguientes tipos de expedientes son los que mayor retraso presentan a la hora de realizar una consulta efectiva.

Recomendación. Se recomienda la elaboración del proceso de consultas, que permita establecer procedimentalmente los lineamientos para las solicitudes, entregas y formalización de las mismas de la manera más eficiente, evitando desgastes administrativos que pueden ocasionar implicaciones, técnicas, legales y jurídicas para la entidad, dicho procedimiento no existe en la entidad.

Se debe realizar un levantamiento de los procedimientos más urgentes solicitados por la operación, que permita dar solución a los requerimientos y ubicación de la información solicitada. Generar inventario y organización de los documentos, son Registro único de gestión y las medidas de protección los evidenciados como urgentes para intervenir.

4.3 Mejoras para optimizar procesos, procedimientos y tiempos de respuesta de la Gestión Documental en la SDIS, orientados al modelo y lineamientos establecidos por el AGN

Después de haber adelantado la correspondiente revisión de la documentación propia de la entidad y de los referentes institucionales en materia de gestión documental, y luego de agotado el análisis de la información recolectada durante el trabajo de campo, resulta indispensable aportar a la entidad presentar las principales mejoras a implementar en sus procesos y procedimientos, de conformidad con el MGDA y su componente estratégico, estas mejoras permitirán la optimización en la calidad y oportunidad de las respuestas a las consultas, a cargo de la SDIS y por ende en el cumplimiento de sus deberes legales y constitucionales.

Tabla 9:

Mejoras para optimizar procesos, procedimiento y tiempos de respuesta

Aspectos	Actividades a desarrollar
Estructura de los Documentos	Realizar la elaboración y modificación de procedimientos, formatos, instructivos, plantillas y documentos para la implementación de l mejoras en la administración de la gestión documental de la SDIS
	Elaborar una campaña de expectativa y de gestión en la entidad que permita tanto la vinculación de los funcionarios como la participación de toda la entidad.
Producción de los documentos	Realizar un control de los documentos solicitados al archivo central, para generar un control y manejo adecuado, de los tiempos.
	Con el fin de dar cumplimiento a la normatividad archivística, se recomienda a la SDIS, implementar y garantizar el cumplimiento de los diferentes instrumentos archivísticos diseñados para la entidad, como son PGD, PINAR, TRD, TVD y realizar las actualizaciones periódicas para evidenciar el desarrollo y fortalecimiento de la gestión documental.
	Realizar un seguimiento a la producción documental de las subdirecciones que permita conocer con claridad, las series, sub-series y responsable de su producción para evitar la reproducción de un mismo documento en varias oficinas, con esto se regula la producción, se evita la duplicidad de la información
	Fortalecer el Procedimiento Control de Documentos y georreferenciación de este, manteniendo actualizada la ubicación de expedientes en la bodega, por medio de la intervención del inventario y organización.
Formas de Producción de los documentos	Realizar una adecuada producción documental de acuerdo con cada serie, sub-series documentales, tipos documentales y lo establecido en las Tablas de Retención Documental - TRD de la SDIS
Solicitud de Consultas	Definir con claridad formatos, formas y estructuras para realizar de forma adecuada la solicitud de expedientes al archivo central.

Fuente: Elaboración propia

A continuación, se relaciona la propuesta de procedimiento para la atención de consultas, elemento considerado el más crítico para la entidad, de conformidad con el análisis de la documentación y la recolección de la información realizada.

Objetivo

Administrar la documentación producida en la SDIS, mediante la disposición de los archivos, con el fin de atender las necesidades de consulta de documentos por parte de los diferentes funcionarios, usuarios y el público que las requiera.

Alcance

Inicia con la recepción de las solicitudes de consulta, continúa con el préstamo del documento y termina con el seguimiento a la devolución de los documentos prestados y devueltos al archivo central de la entidad.

Ámbito de aplicación

Aplica para funcionarios, usuarios internos y externos, entes de control y el público que requiera de los documentos de carácter público.

Políticas

- En las áreas de custodia debe permanecer exclusivamente el personal autorizado para tal fin, portando la identificación en lugar visible, bien sea funcionarios o visitantes.
- Las áreas destinadas para la custodia de archivos deben ser exclusivas para ello, los procesos de consulta deben llevarse a cabo o ejecutarse en las áreas destinadas para tal fin.
- Las solicitudes de documentos se realizarán únicamente por medio de correo electrónico.
- Los archivos solicitados serán entregados únicamente al personal autorizado para tal fin.

Tabla 10:

Propuesta de procedimiento atención de consultas

	Actividad / tarea ¿qué?	Descripción ¿cómo?	Área responsable	Área participante	Registro
1.	Solicitar servicio de consulta y/o préstamo documental.	Los requerimientos por parte de funcionarios de las diferentes dependencias no serán atendidos, ya que todo debe ser direccionado únicamente por el correo consultasdis@sdis.gov.co y por el personal autorizado para llevar a cabo este proceso.	Grupo de gestión documental.	Todas las dependencias /Otras Entidades y usuarios externos.	Solicitud, préstamos en correo electrónico
2	Recibir solicitud de consulta y revisar la información diligenciada en la solicitud de consulta.	Se revisa la información de la consulta y se verifica la información suministrada mediante correo electrónico. Si la solicitud no contiene la información completa se procede a notificar al solicitante para que registre los datos faltantes con el fin de realizar la gestión solicitada. Si el solicitante manifiesta no tener la información faltante se informa que se pueden generar demoras en la recuperación de expedientes o dificultar la búsqueda de los mismos al no tener la información mínima requerida. Cada requerimiento debe registrar la prioridad (normal o urgente).	Grupo Gestión Documental..	N.A.	Solicitud, préstamos correo electrónico.

	Actividad / tarea ¿qué?	Descripción ¿cómo?	Área responsable	Área participante	Registro
3	Validación de requerimiento VS expedientes físicos.	En los casos donde la documentación solicitada no coincide con el correlativo de caja y/o no se evidencia la unidad documental, estos hallazgos se responderán en el mismo requerimiento.	Grupo Gestión Documental.		Respuesta mediante correo electrónico.
4	Buscar documentos.	Se ubica la documentación solicitada apoyándose en los instrumentos de consulta como inventarios documentales, tablas de retención documental, base de datos, entre otros. Para el caso de requerimientos de comisarías de familia, se pueden hacer entregas parciales. En caso que el documento no se logre localizar en el archivo, y se define que está perdido o extraviado, se deben realizar las actividades definidas en el Acuerdo 007 de 2014 del AGN.	Grupo Gestión Documental.	N.A.	
5	Prestar los documentos.	Retirar los documentos del Archivo, identificando el documento con el formato Testigo y/o afuera codificado con referencia código para demarcar que el documento está en préstamo, hasta su devolución. La documentación solicitada en medio digital será entregada en físico ya que este proceso lo realiza el personal de la SDIS; cabe aclarar que la persona encargada de recibir las consultas de SDIS, es quien será quien direcciona los documentos, es decir los envía	Grupo Gestión Documental.	Dependenci a solicitante.	Testigo y/o afuera Registro y control de Préstamo de Documentos, Control entrega física de expedientes o documentos de archivo en préstamo - Registro Solicitud de fotocopias

Actividad / tarea ¿qué?	Descripción ¿cómo?	Área responsable	Área participante	Registro
	<p>físicos y/o digitales a su destinatario o a quien los ha solicitado.</p> <p>Cuando la consulta sea realizada en sala, se debe informar por medio del correo de consultas con mínimo un día de anterioridad los datos del personal autorizado para este proceso.</p> <p>En caso de necesitar fotocopia se expiden las mismas, diligenciando el formato Registro Solicitud de fotocopias.</p> <p>Diligenciar el Formato registro y control de Préstamo de Documentos, para llevar la relación de los documentos prestados del Archivo.</p> <p>Igualmente, cuando haga la entrega física se debe registrar en el Formato Control entrega física de expedientes o documentos de archivo en préstamo al personal que recibe el documento y hágale firmar.</p> <p>En el caso que se requiera traslado de la documentación a consultar será realizado por la Secretaría de Integración Social.</p>			
6 Devolver el documento.	<p>El funcionario devuelve los documentos una vez utilizados, informando por medio de correo electrónico al Grupo de Gestión Documental para proceder a realizar la devolución.</p> <p>El Administrador del Archivo revisa que los documentos prestados se encuentren en las condiciones que se entregaron, en caso de</p>	Grupo Gestión Documental.	Dependenci a solicitante.	Registro y control de Préstamo de Documentos, Control entrega física de expedientes o documentos de archivo en préstamo

Actividad / tarea ¿qué?	Descripción ¿cómo?	Área responsable	Área participante	Registro
	<p>presentar novedad, se informa a la Subdirección Administrativa y/o a la Secretaría General para las acciones pertinentes.</p> <p>El Administrador del Archivo revisa que los documentos prestados se encuentren en las mismas condiciones que se entregaron, registra la devolución en el Formato “Control entrega física de expedientes o documentos de archivo en préstamo en caso de presentar novedad informa a la Subdirección Administrativa para las acciones pertinentes.</p> <p>En caso que se hayan vencido los tiempos y el documento no haya sido devuelto, el Grupo de Gestión Documental solicita a los usuarios mediante correo electrónico la solicitud de devolución de los documentos originales que hayan sido prestados.</p>			
7 Registrar y Controlar los préstamos de documentos.	Se registran las solicitudes de préstamo y devolución en el Formato Registro y control de Préstamo de Documentos.	Grupo Gestión Documental.	N.A.	Registro y control de préstamo de documentos.
8 Devolver a Archivo Central.	<p>Procediendo a ocupar la ubicación inicial anterior al préstamo, retirar el Formato Testigo y/o Afuera</p> <p>Cuando los documentos solicitados pertenezcan al Archivo Central, el Grupo de Gestión Documental procede a asegurar la entrega al Archivo Central del documento a través de acta.</p>	Grupo Gestión Documental.	N.A.	Acta.

	Actividad / tarea ¿qué?	Descripción ¿cómo?	Área responsable	Área participante	Registro
9	Realizar seguimiento a los préstamos documentales.	Realizar reportes periódicos de los préstamos documentales, con el fin de generar informe de funcionarios con documentos en préstamo que no hayan sido devueltos al Archivo. La coordinación del Grupo de Gestión Documental, reporta listado de usuarios que no hagan devolución de documentos a la Oficina de Control Interno.	Grupo Gestión Documental.	N.A.	Registro y control de Préstamo de Documentos, Correo electrónico / Memorando Comunicación de notificación de devolución de documentos Informe de usuarios con tiempos vencidos de préstamos documentales.

Tabla 11:

Puntos de control de los documentos.

Puntos de control de los documentos					
Id	Nombre de la actividad / tarea	Método de control	Frecuencia	Responsable	Registro
1	Registrar y Controlar los préstamos de documentos.	Revisión diaria de los documentos prestados.	Permanente.	Auxiliar Administrativo Coordinador Grupo de Gestión Documental.	Registro y control de Préstamo de Documentos.
2	Realizar seguimiento a los préstamos documentales	Revisión periódica de los documentos prestados y devueltos; El día viernes se realizará una verificación de consultas pendientes entre la persona encargada por parte de la SDIS y la persona encargada de consultas por parte del operador.	Permanente.	Auxiliar Administrativo Coordinador Grupo de Gestión Documental	Informe de usuarios con tiempos vencidos de préstamos documentales.

Fuente: Elaboración propia

Análisis de tiempo

Las consultas clasificadas como normales, deben ser atendidas dentro de las 16 horas hábiles posteriores al requerimiento realizado por el canal oficial.

Para las consultas urgentes estas deben ser atendidas dentro de las 6 horas siguientes. Al requerimiento en el canal oficial para tal fin.

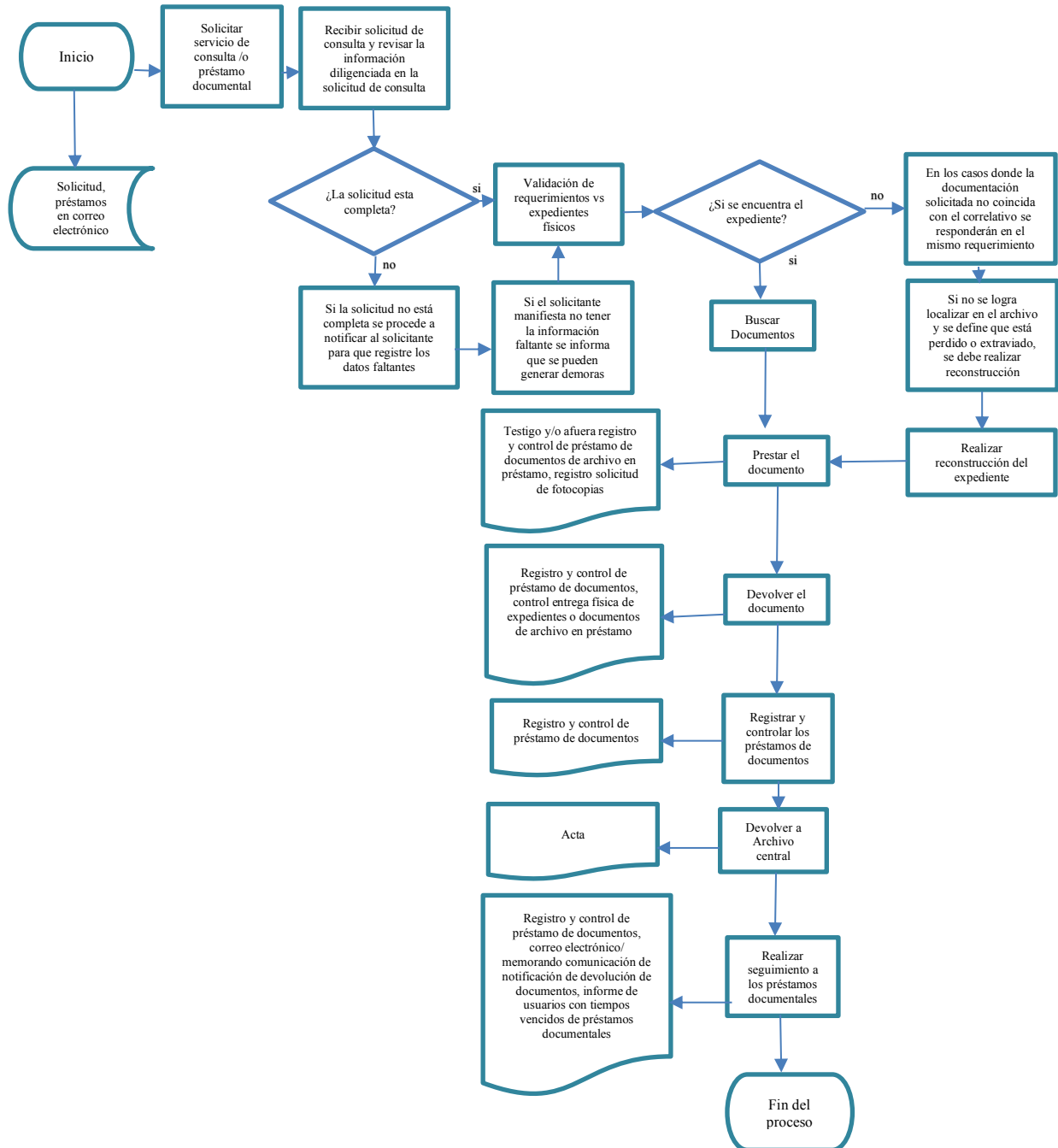


Figura 13 Diagrama de flujo, proceso de solicitud de consulta. Fuente, Elaboración propia.

4.4. Propuesta de plan de implementación de las mejoras y optimización de los procesos, procedimientos del sistema de Gestión documental en la SDIS

De acuerdo al análisis de la información obtenida en el proceso de investigación, se busca brindar a la SDIS, una propuesta para optimizar los procesos de gestión documental, recomendaciones consideradas como estratégicas por el AGN y su MGDA componente estratégico.

Dicha propuesta comienza con la elaboración de un DOFA, que permitirá establecer con claridad las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas, elementos que, al tenerlos claros, nos da una visión global e integral de nuestra verdadera situación en la gestión documental de la entidad.

Tabla 12.

DOFA

Debilidades	Oportunidades	Fortalezas	Amenazas
No todos los documentos que son solicitados al archivo central, por parte de usuarios ciudadanos y subdirecciones son oportunos y de calidad.		Existe una política de tratamiento de datos	La entidad no cumple con sus deberes legales y enfrenta la aplicación de sanciones o consecuencias legales adversas, por el incumplimiento en la oportunidad y calidad de las respuestas a las solicitudes realizadas por los ciudadanos,
Lo presupuestado como actividades y proyectos para la gestión documental está supeditado a la priorización de otros proyectos para la entidad, desconociendo la problemática actual de la entidad.	La actualización del programa de gestión documental de la entidad permite fijar metas a corto, mediano y largo plazo, que permiten identificar la gestión documental como necesidad prioritaria y urgente.	Se cuenta con documentos e información base en materia de gestión documental y los funcionarios encargados tienen la disposición y conocimiento.	El no cumplimiento de los parámetros mínimos en el sistema de gestión documental, frustra el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la entidad y pone en riesgo a la entidad y sus funcionarios a consecuencias legales por la vulneración del derecho fundamental de petición y el acceso a la información pública, así como el incumplimiento a las indicaciones emitidas por autoridades competentes que exigen información reservada.
La entidad no cuenta con planeación adecuada para la gestión y almacenamiento de la producción documental.	La entidad cuenta con una documentación base en materia de gestión documental para definir alcances y procesos que permitan generar los lineamientos en conformidad con el AGN	La entidad cuenta con profesionales en gestión documental que pueden apoyar la actualización y construcción de la línea estratégica recomendada por el AGN.	Inversión para la intervención documental en inventario y organización innecesaria.

Debilidades	Oportunidades	Fortalezas	Amenazas
<p>No se cuenta con una definición clara de la estructura de procesos y procedimientos para la realización de inventarios y la organización de expedientes.</p> <p>La información solicitada por las subdirecciones y la ciudadanía no se encuentra identificada correctamente o se encuentra extraviada.</p>	<p>Existencia de referentes de mejores prácticas y lineamientos recomendados por el a partir de los cuales se puede avanzar en la construcción de procesos y procedimientos claros.</p>	<p>Se cuenta con el apoyo por parte de la alta Dirección y los funcionarios para generar los procesos y procedimientos correspondientes, que permitan dar solución a los procesos y procedimientos para realizar inventarios y organización de expedientes.</p> <p>Se cuenta con el respaldo de las subdirecciones y el grupo de gestión documental para buscar y reconstruir los expedientes extraviados</p>	<p>Manejo inadecuado de las solicitudes y consultas que conlleva al empleo de recursos humanos adicionales o a la imposibilidad de cubrir la necesidad. Lo que adicionalmente, genera sobre costos para la entidad pública e ineficiencia en el manejo de los recursos públicos.</p> <p>Poca disponibilidad de tiempo para adelantar proceso de organización de los archivos físicos archivos de la entidad.</p>

Fuente: Elaboración propia

A continuación se relaciona la propuesta de plan de implementación.

Tabla 13:

Propuesta plan de implementación

Producto	Actividad	Herramientas	¿Qué hacer?	¿Cómo hacer?	Tiempo	Objetivo
Diagnóstico integral	Inventario Documental	MGDA , Instructivo Formato Único de Inventario	Actualizar el documento de diagnóstico e incluir el inventario al acervo documental de la SDIS, conforme a lo establecidos por el instructivo	Definir código único de las oficinas productoras, identificación de series y subseries, número de folios y la frecuencia de consultas.	CORTO PLAZO	Que la entidad realice el levantamiento de inventarios de las series documentales catalogadas de alto impacto y alta demanda, Medidas de protección, registro único de gestión y contratos. Esto garantiza mayor oportunidad y calidad en el manejo de la información y por lo tanto en la respuesta a las consultas.
Política Institucional de Gestión Documental	Actualizar Instrumentos de Planeación Documental	MGDA.	Actualizar el documento de Políticas en gestión documental, incluir Gestión y trámite que define registro, la vinculación a un trámite, la distribución incluidas las actuaciones o delegaciones, la descripción (metadatos), la disponibilidad, recuperación y acceso para consulta de los documentos, el control y seguimiento a los trámites que surte el documento hasta la resolución de los asuntos.	Estableciendo la disposición de los documentos y correcta organización, generando con grado de prioridad de las solicitudes más urgentes.	CORTO PLAZO	Fortalecer las acciones y actividades relacionadas con la gestión del archivo, permitiendo la estructuración segura y adecuada de los documentos físicos de la entidad, garantizando la disponibilidad e idoneidad del acervo documental. Esto garantiza mayor oportunidad y calidad en el manejo de la información y por lo tanto en la respuesta a consultas.

Producto	Actividad	Herramientas	¿Qué hacer?	¿Cómo hacer?	Tiempo	Objetivo
			<p>Producción o ingreso, formato y estructura, finalidad, área competente para el trámite, proceso en que actúa y los resultados esperados.</p> <p>Disposición de documentos. permite establecer la selección de los documentos y los tiempos de preservación</p>			
Programa de Gestión Documental - PGD	Actualización del plan de gestión documental de la entidad	MGDA.	Integrar y enriquecer las características y condiciones técnicas de producción y administración de los archivos, en conformidad con la planeación y los elementos adicionado en los ítems de política institucional y diagnóstico integral.	Estableciendo un adecuado análisis de las falencias encontradas en la operación y generando una correcta implementación y seguimiento.	CORTO PLAZO	Contar con un plan de gestión documental claro y aterrizado a la realidad de la entidad y su correspondiente operación, permitiendo que la información se organice de manera adecuada y las respuestas a las consultas cumpliendo con el criterio de calidad y oportunidad.

Producto	Actividad	Herramientas	¿Qué hacer?	¿Cómo hacer?	Tiempo	Objetivo
Plan Institucional de Archivos - PINAR	Actualización PINAR, de la entidad	MGDA	Definir con un valor de criticidad alta lo concerniente al inventario documental, organización y tiempos de respuesta a consultas	Estableciendo en los aspectos críticos, la priorización, formulación de planes y proyectos y la visión estratégica, dando una mayor relevancia a los elementos de inventario, organización y tiempos de respuesta, adptar la propuesta de procedimiento de consultas.	CORTO PLAZO	Actualización del plan Institucional de Archivos - PINAR, que permita a la entidad soportar la planeación estratégica en los aspectos archivísticos en la entidad.

Producto	Actividad	Herramientas	¿Qué hacer?	¿Cómo hacer?	Tiempo	Objetivo
Programas y proyectos específicos de la función archivística	Elaborar Programas y proyectos específicos de la función archivística	MGDA.	Construir el documento donde se realice de forma detallada la planeación de cada programa específico establecido en el Programa de gestión documental, así como los proyectos que se hayan planteado en el PINAR y en el plan de gestión documental	Recopilar la información de los documentos de PINAR y el plan de gestión documental, para estructurar los planes y proyectos correspondientes definiendo capacidades, recursos, equipo de implementación, esquemas de gobernabilidad, estrategia de implementación ; entrega en la operación en la institución, a fin de garantizar la disponibilidad y acceso de los documentos a mediano plazo.	MEDIANO PLAZO	Que la entidad cuente con los documentos establecidos en Modelo de Gestión Documental y MGDA. Esto garantiza mayor oportunidad y calidad en el manejo de la información y por lo tanto en la respuesta a las consultas solicitadas.

Producto	Actividad	Herramientas	¿Qué hacer?	¿Cómo hacer?	Tiempo	Objetivo
Plan Análisis de Procesos y Procedimientos	Elaborar el Plan Análisis de Procesos y Procedimientos , de conformidad con la necesidad de la entidad	MGDA.	Definir los siguientes procesos y su correspondiente elaboración: *procesos de custodia y administración integral de documentos de archivo *procesos de conservación preventiva. *Proceso de inventario *proceso de organización *Proceso de consultas	De forma escalonada, teniendo en cuenta, tanto los lineamientos establecidos por el MGDA, como lo evidenciado en la captura de información a través de entrevistas y encuestas.	MEDIANO PLAZO	Garantizar la mejora en los tiempos de respuesta a consultas, a la georreferenciación del acervo documental y la calidad de la información consultada.
Matriz de riesgos en gestión documental	Elaborar Matriz de riesgos en gestión documental	MGDA. Departamento Administrativo de la Función Publica. Guía para la Administración del Riesgo. 2015.	Con la integración de nuevos procesos y actualizaciones, realizar la identificación de riesgos, el análisis de riesgos, valoración de riesgos y política administración de riesgos	La identificación del riesgo se realiza determinando las causas, con base en los factores internos y/o externos analizados por la entidad, y que pueden afectar el logro de los objetivos planteados en la estrategia de la SDIS.	MEDIANO PLAZO	Garantizar que la implementación de acciones dentro de cada uno de los procesos se realice para establecer correctamente el contexto estratégico de la entidad.

Producto	Actividad	Herramientas	¿Qué hacer?	¿Cómo hacer?	Tiempo	Objetivo
Instrumentos de evaluación al avance de la gestión administrativa	Elaboración de instrumentos de evaluación a avance de la gestión administrativa	MGDA.	Construir acciones necesarias para corregir las desviaciones encontradas durante el proceso de gestión documental, como resultado de la autoevaluación realizada por cada líder de proceso	Realizar la correspondiente identificación de las fuentes de información, tanto internas como externas, que permitan establecer los indicadores acertados para la autoevaluación.	MEDIANO PLAZO	Conocer, responsables, tiempos y asertividad de los elementos, procesos y actividades realizadas en la administración documental de la entidad.

Fuente: Elaboración propia

5 Conclusiones

Las necesidades o problemas de las entidades en materia de gestión documental, pueden convertirse en oportunidades que permitan generar grandes transformaciones, de manera que se logre formular y establecer estrategias que satisfagan la necesidad de las entidades y de la ciudadanía, en este caso, la adecuada utilización de la información permite descifrar la necesidad, pero también direcciona hacia la solución, por lo anterior, las conclusiones del presente documento, se enfocan en lo relevante de conocer el estado del arte en materia de gestión documental, desde lo teórico y lo práctico, para poder formular un mapa de ruta y unos objetivos estratégicos para cualquier organización.

A continuación, se enuncian las conclusiones obtenidas, y que se relacionan con cada uno de los objetivos específicos planteados:

- En Colombia se cuenta con un marco normativo que exige a las entidades públicas, cumplir con disposiciones de orden Constitucional y Legal, en materia de manejo de la información, particularmente porque a partir de la adecuada gestión del acervo documental se materializa el derecho fundamental de petición, a partir del cual, todas las personas tienen derecho a acceder a la información que reposa en los archivos de las entidades públicas e incluso de las privadas. La garantía al derecho fundamental de obtener información, desarrolla además, los principios de transparencia y publicidad como pilares fundamentales de la función administrativa del Estado, y en esa medida, su incumplimiento genera consecuencias jurídicas gravosas para la entidad y los funcionarios a su cargo.

- Como parte del desarrollo normativo, cuya base fundamental es la Constitución, entidades como el AGN, Presidencia, MinTIC, han construido un marco normativo frente a la gestión documental, insistiendo en la importancia y obligatoriedad que dichos lineamientos tienen

frente a producción, distribución, organización, consulta y conservación de los documentos públicos.

- Al realizar un diagnóstico del estado actual de la gestión documental de la SDIS se puede concluir que la entidad cuenta con algunos de los documentos que soportan la adecuada administración de la gestión documental, en relación con los lineamientos establecidos por el AGN y el MGDA y su componente estratégico, algunos de estos documentos son: el diagnóstico integral, la política institucional de gestión documental, el programa de gestión documental y el PINAR, el sistema integrado de gestión, el mapa de procesos y los procedimientos asociados.

- Que dicha documentación enmarca una ruta del deber ser de la gestión documental según el AGN, que dicha documentación no es suficiente para tener claridad sobre funciones, alcances, proyectos, responsabilidades y actividades que se deben realizar en relación con lo propuesto por MGDA y su componente estratégico, siendo necesario realizar proponer una propuesta encaminada al adecuado manejo de consultas normales y urgentes, tiempos de respuestas, calidad de la respuesta, asertividad en búsqueda, organización de expedientes y la conformación del manejo de riesgos, entre otros, aspectos no contemplados como prioritarios en la gestión de la entidad.

- Frente al análisis de los procesos, procedimientos de Gestión Documental de la SDIS, se evidencia que los procesos y procedimientos elaborados por la entidad no están estructurados de conformidad a lo establecido por el MGDA y su componente estratégico, dichos procesos no cuentan con las estructuras y los elementos suficientes para garantizar la calidad de la información y los tiempos de respuesta requerida en consultas, de tal forma que se recomienda adoptar el proceso propuesto para garantizar la calidad en las consultas y aplicar las recomendaciones

elaboradas para los procesos, en conformidad a lo establecido por el AGN y su MGDA componente estratégico.

- La propuesta de mejoras para optimizar procesos, procedimiento y tiempos de respuesta de la Gestión Documental en la SDIS se enfocó en proponer las alternativas necesarias y justas para solventar las falencias identificadas en los procesos y procedimientos de la gestión documental de la entidad, se recomienda en el plan de implementación realizar actividades como la elaboración de procesos, instructivos, plantillas y documentos de tal forma que garantice la estructura de los documentos y garantice su calidad.

- Adicional se recomienda contar con líderes de procesos propios de la operación, capaces de estructurar y construir los procesos y procedimientos suficientes para garantizar la adecuada administración de la gestión documental de la entidad.

- Elaborar un levantamiento y actualización de los procesos y procedimientos requeridos en la operación de conformidad con los el MGDA y su componente estratégico, según lo propuesto en el presente trabajo de grado.

- En este mismo orden de ideas se evidencia la necesidad urgente, de poder dar solución a las inconsistencias en las consultas, calidad y mejora en los tiempos de respuesta, se recomienda realizar el inventario y organización de los documentos relacionada con medidas de protección, registro único de gestión y contratos para dar solución a los inconvenientes actuales de la entidad.

- El plan de implementación de las mejoras y optimización de los procesos, procedimientos del sistema de Gestión documental en la SDIS se ha presentado para un plazo de ejecución de seis meses, en los que los funcionarios y colaboradores se deben apropiar de los elementos y etapas relacionadas en el plan, que dicha construcción represente un pilar importante

en el crecimiento profesional de los involucrados, generando de esta forma un escenario de cambio en el grupo de gestión documental.

- Finalmente, es importante que la SDIS analice y evalúe las recomendaciones con el objetivo que se puedan ejecutar y lograr una mejora y optimización de la situación actual de la gestión documental, para lograr los objetivos de la entidad y cumplir de manera segura y fidedigna la calidad de los procesos, especialmente en tiempos de respuesta a requerimientos y calidad.

Referencias bibliográficas

- Alcaldía Mayor de Bogotá. (28 de Diciembre de 2007). *Alcaldia Mayor de Bogota*. Recuperado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=28146>
- Archivo General de la Nación . (s.f). *Política procesos* Recuperado <http://www.archivogeneral.gov.co/>: <http://www.archivogeneral.gov.co/Politica/procesos>
- Archivo General de la Nación. (1994). *Reglamento General de Archivos*. Bogota: ANG
- Archivo General de la Nación . (2014). *Manual Formulación del Plan Institucional de Archivos PINAR*. Bogotá: ANG
- Archivo General de la Nación. (2014). *Estructura* Recuperado de http://www.archivogeneral.gov.co/sites/default/files/Estructura_Web/5_Consulte/Recursos/Publicacionees/PINAR.pdf
- Archivo General de la Nación. (12 de junio de 2014). *Implementación de un plan de gestión documental..* Recuperado de <http://www.archivogeneral.gov.co/>:
- Archivo General de la Nación. (7 de julio de 2015). *alcaldia bogota*. Recuperado ede <http://www.alcaldiabogota.gov.co/>:
<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=61731>
- Barrera, G. (2012). *El Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos* (Fascículo 3). México:.. Comisión Nacional De Los Derechos Humanos. Recuperado de www.corteidh.or.cr/tablas/r29904.pdf
- Bell.J. (2010). *Doing your research project*. England: M.-H. Education
- Bogotá, A. d. (4 de junio de 2004). *Archivo de Bogota Secretaria General*. Recuperado de : <http://archivobogota.secretariageneral.gov.co/content/normatividad-archiv%C3%ADstica>

- Businessballs. (2004). *businessballs*. Recuperado de <http://www.businessballs.com:https://www.businessballs.com/improving-workplace-performance/albert-humphreys-tam-business-change-model/>
- Capacitacion Archivística. (febrero de 2011). *capacitacionarchivistica*. Recuperado de <http://capacitacionarchivistica.blogspot.com.co/:http://capacitacionarchivistica.blogspot.com.co/2011/03/la-planeacion-archivistica.html>
- Caro Gonzalez F, G. G. (2014). La metodología mixta de investigación aplicada a la perspectiva de género en la prensa escrita. *Revista de Comunicación*.
- Colombiadigital. (27 de enero de 2015). Qué es arquitectura. colombiadigital. Recuperado de <https://colombiadigital.net:https://colombiadigital.net/actualidad/articulos-informativos/item/8123-que-es-arquitectura-empresarial.html>
- Congreso de la Republica de Colombia . (06 de marzo de 2014). *Alcaldia de Bogota*. (C. d. Colombia, Productor). Recuperado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co:http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=56882>
- Congreso de la Republica de Colombia . (junio de 2015). *Plan Nacional de Desarrollo 2014 - 2018*. Bogota .
- Corte Constitucional de Colombia. Sentencias T-296 de 1997 M.P. José Gregorio Hernández Galindo. Recuperado de <http://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2017>
- Corte Constitucional de Colombia. Sentencia T-150 de 1998 M.P. Alejandro Martínez Caballero. Recuperado de <http://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2017>
- Corte Constitucional de Colombia Sentencia SU-166 de 1999 M.P. Alejandro Martínez Caballero. Recuperado de <http://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2017>
- Corte Constitucional de Colombia. Sentencia T-1009 de 2001 M.P. Manuel José Cepeda Espinosa. Recuperado de <http://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2017>

Corte Constitucional de Colombia. Sentencia T-1089 de 2001 M.P. Manuel José Cepeda Espinosa.

Recuperado de <http://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2017>

Corte Constitucional de Colombia. Sentencia T-1160 A de 2001 M.P. Manuel José Cepeda

Espinosa. Recuperado de <http://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2017>

Corte Constitucional de Colombia. Sentencia SU-975 de 2003 M.P. Manuel José Cepeda

Espinosa. Recuperado de <http://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2017>

Corte Constitucional de Colombia. Sentencia.T-455 de 2014 M.P. Luis Ernesto Vargas Silva.

Recuperado de <http://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2017>

Corte Constitucional de Colombia, Sentencia T 487 de 2017. Magistrado Ponente Alberto Rojas

Ríos Recuperado de http://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2017/T-487-17.htm#_ftn14

Departamento Administrativo de la Función Pública. (19 de febrero de 2015). *sirvoamipais*.

Preguntas frecuentes Recuperado http://www.sirvoamipais.gov.co/preguntas_frecuentes/-/asset_publisher/6I5IsKPLmET8/content/%C2%BFtiene-preguntas-sobre-el-furag-encuentre-aca-la-respuesta-24-de-febrero-fecha-limite-de-diligenciamiento-

Estrategía Gobierno en Linea . (s.f). *estrategia.gobiernoenlinea*. Recuperado de <http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/>

Estrategía Gobierno en Linea Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

(18 de enero de 2018). <http://mintic.gov.co>. Recuperado de <http://mintic.gov.co/portal/604/w3-article-62305.html>

Garttner . (s.f). *Gartner*. Recuperado de <https://www.gartner.com>: <https://www.gartner.com/it-glossary/enterprise-architecture-ea/>

GNU. (s.f). *Gnu*. Recuperado de <https://www.gnu.org/philosophy/free-sw.es.html>

GNU's Not Unix. (s.f). *Gnu*. Recuperado de <https://www.gnu.org/philosophy/free-sw.es.html>

Guía para la formulación y seguimiento a la planeación institucional. (Marzo de 2018).

Presidencia. Recuperado de [http://es.presidencia.gov.co/](http://es.presidencia.gov.co/http://es.presidencia.gov.co/dapre/DocumentosSIGEPRE/G-DE-02-Formulacion-seguimiento-planeacion-institucional.pdf)
<http://es.presidencia.gov.co/dapre/DocumentosSIGEPRE/G-DE-02-Formulacion-seguimiento-planeacion-institucional.pdf>

Hernández, R. F. (2010). *Metodología de la investigación* (Vol. 5). (M.-H. Interamericana, Ed.)

Mexico. M-H- Interamericana Recuperado de
[http://pensamientodesistemasaplicado.blogspot.com.co/](http://pensamientodesistemasaplicado.blogspot.com.co/http://pensamientodesistemasaplicado.blogspot.com.co/2013/03/definiendo-el-alcance-de-una.html)
<http://pensamientodesistemasaplicado.blogspot.com.co/2013/03/definiendo-el-alcance-de-una.html>

Kauffman, C. (15 de 05 de 2015). El valor del trabajo doméstico. *En. Revista Semana*. Recuperado

de <http://www.semana.com/opinion/articulo/el-valor-del-trabajo-domestico-opinion-de-celeste-kauffman/427645-3>

Lapiedra Alcamí. R. (2011). *Introducción a la gestión de sistemas de información en la empresa*.

España: Castelló de la Plana : Publicacions de la Universitat Jaume I. Servei de Comunicació i Publicacions

Prieto Pérez, M. . (s.f.). *La aplicación que le permite mercar desde su casa..* Recuperado de :

<http://www.urosario.edu.co/Plaza-Capital/PRODUCTIVIDAD/Rappi,-la-aplicacion-que-le-permite-mercar-desde-s/>

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones . (26 de Mayo de 2015). *mintic*.

Recuperado de <http://www.mintic.gov.co>: http://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-9528_documento.pdf

Ministerio de Trabajo. (s.f.). *Reclutamiento Hogaru*. Recuperado de Hogaru:

www.reclutamiento.hogaru.com

Observatorio del Sistema Nacional de Archivos. (10 de julio de 2016).

Observatoriosna.archivogeneral. Recuperado, de observatoriosna.archivogenera:
<http://observatoriosna.archivogeneral.gov.co/wp-content/uploads/2016/10/INFORME-FURAG-2015-1.pdf>

Observatorio del Sistema Nacional De Archivos. (2017). *Informe general de resultados componente de gestión documental formulario único de reporte de avances de la gestión - furag 2016* . Observatorio del sistema nacional de archivos,

Onegolive. (22 de Agosto de 2017). *Onegolive*. Recuperado de
<http://onegolive.com/?s=gestion+documental>:

Real Academia Española . (s.f). *dle.rae*. Recuperado de <http://dle.rae.es/>:
<http://dle.rae.es/?id=E4EdgX1>

Revista Dinero. (28 de 9 de 2015). *Mensajeros urbanos dos aplicaciones soluciona vida a colombianos*. Recuperado de <http://www.dinero.com/empresas/articulo/hogaru-mensajeros-urbanos-dos-aplicaciones-solucionan-vida-colombianos/213969>.

Secretaría de integración Social. (7 de Julio de 2018). Diagnóstico Integral de Archivos . Bogotá, Bogotá, Colombia .

Secretaría Distrital de Integración Social. (10 de julio de 2018). *Proceso de gestión de bienes y servicios plan institucional de archivos - PINAR* . Bogotá , Colombia.

Secretaría Distrital de Integración Social. (13 de marzo de 2019). *Proceso Gestión Ambiental y Documental, caracterización de proceso* . Bogotá, Colombia.

Secretaría Distrital de Integración Social. (2018). *intranetsdis integracionsocial*. Recuperado de
<http://intranetsdis.integracionsocial.gov.co>:
<http://intranetsdis.integracionsocial.gov.co/modulos/contenido/default.asp?idmodulo=122>

Secretaría Distrital de Integración Social. (2018). *Intranetsdis*. Recuperado de intranetsdis.integracionsocial.gov.co:

<http://intranetsdis.integracionsocial.gov.co/modulos/contenido/default.asp?idmodulo=1348>

Secretaria Distrital de Integración Social. (7 de Octubre de 2018). *intranetsdis.integracionsocial*.

Recuperado de <http://intranetsdis.integracionsocial.gov.co>:
http://intranetsdis.integracionsocial.gov.co/anexos/documentos/3.4_proc_adminis_gestion_bienes_servicios/18072018_PINAR_V1.docx

Secretaria Distrital de Integración Social. (s.f). *integracionsocial*. Recuperado de <http://www.integracionsocial.gov.co/>:

<http://www.integracionsocial.gov.co/index.php/entidad/plataforma-estrategica/mision-y-vision>

Software Engineering Institute. (julio de 2009). *People Capability Maturity Model (P-CMM) Version 2.0, Second Edition*.

Togaf Versión 9.1. (2013). *vanharen*. (opengroup, Productor). Recuperado. www.vanharen.net/:
<https://www.vanharen.net/Samplefiles/9789087537104SMPL.pdf>

Apéndices

Apéndice A. Formato entrevista

Rango de edad: _____ **Cargo:** _____

20 – 30 _____ 31 – 40 _____ 41 – 50 _____ **Entidad:** _____

51 – 60 _____ 61 – 70 _____ más de 70 _____

Nivel de estudios:

Técnico _____ **Tecnólogo** _____ **Profesional** _____ **Especialización** _____

Maestría _____ **Doctorado** _____ **Otro** _____

1. ¿Qué inconvenientes o problemas percibe usted que tiene la gestión documental de la entidad?

2. ¿Cuál cree usted que puede ser una de las soluciones para mejorar la gestión documental en la entidad?

3. Con su experiencia ¿cree usted que una de las problemáticas de la gestión documental sean la falta de procedimientos y su respectiva documentación?

Si _____ no _____

4. ¿Cuáles son los expedientes más solicitadas por la entidad?

5. ¿Cuáles son los expedientes que presentan más retrasos en realizar efectivamente la entrega?

Apéndice B. Entrevistas

Formato entrevista

Rango de edad:

20 – 30 _____ 31 – 40 X 41 – 50 _____

51 – 60 _____ 61 – 70 _____ más de 70 _____

Cargo: Aseror Gestion DocumentalEntidad: SDIS

Nivel de estudios:

Técnico _____ Tecnólogo _____ Profesional _____ Especialización X

Maestría _____ Doctorado _____ Otro _____

1. ¿Qué inconvenientes o problemas percibe usted que tiene la gestión documental de la entidad?

El manejo documental de los archivos
en custodia de la entidad, tiempos de
respuesta.

2. ¿Cuál cree usted que puede ser una de las soluciones para mejorar la gestión documental en la entidad?

los sistemas de información se son necesarios
para la mejora de la gestión documental y la
adecuada clasificación y digitalización

3. Con su experiencia ¿cree usted que una de las problemáticas de la gestión documental sean la falta de procedimientos y su respectiva documentación?

Si X no _____

4. ¿Cuáles son los expedientes más solicitados por la entidad?

Medidas de protección, historias laborales

5. ¿Cuáles son los expedientes que presentan más retrasos en realizar efectivamente la entrega?

Medidas de protección

Registro único de gestión

Formato entrevista

Rango de edad:

20 - 30 ☒ 31 - 40 _____ 41 - 50 _____

51 - 60 _____ 61 - 70 _____ más de 70 _____

Cargo: Asesor de Gestión DocumentalEntidad: SDIS

Nivel de estudios:

Técnico _____ Tecnólogo _____ Profesional _____ Especialización _____

Maestría ☒ Doctorado _____ Otro _____

1. ¿Qué inconvenientes o problemas percibe usted que tiene la gestión documental de la entidad?

Inventario del acervo documental y la respectiva
efectividad de las consultas realizadas

2. ¿Cuál cree usted que puede ser una de las soluciones para mejorar la gestión documental en la entidad?

Intervención de organización de expedientes y su
inventario, tanto con imitaciones propias y
cumplon con los lineamientos del AGN

3. Con su experiencia ¿cree usted que una de las problemáticas de la gestión documental sean la falta de procedimientos y su respectiva documentación?

Si _____ no ☒

4. ¿Cuáles son los expedientes más solicitados por la entidad?

*Registro único de gestión, Medidas de protección
contractuales, y ordenes de pago*

5. ¿Cuáles son los expedientes que presentan más retrasos en realizar efectivamente la entrega?

*Medidas de Protección
Registro de Gestión*

Formato entrevista

Rango de edad:

20 – 30 _____ 31 – 40 _____ 41 – 50 X

51 – 60 _____ 61 – 70 _____ más de 70 _____

Cargo: Director de Departamento

Entidad: SDIS

Nivel de estudios:

Técnico _____ Tecnólogo _____ Profesional _____ Especialización X

Maestría _____ Doctorado _____ Otro _____

1. ¿Qué inconvenientes o problemas percibe usted que tiene la gestión documental de la entidad?

El no tener los inventarios acorde a lo establecido
por el ABN, genera inconvenientes, a la hora de
se efectiva los consultes y ubicación

2. ¿Cuál cree usted que puede ser una de las soluciones para mejorar la gestión documental en la entidad?

Contar con un software y una adecuada
clasificación de la información de cada
dependencia de la entidad.

3. Con su experiencia ¿cree usted que una de las problemáticas de la gestión documental sean la falta de procedimientos y su respectiva documentación?

Si X no _____

4. ¿Cuáles son los expedientes más solicitados por la entidad?

historias laborales y Contratos

5. ¿Cuáles son los expedientes que presentan más retrasos en realizar efectivamente la entrega?

Medidas de protección

Registro único de gestión

Formato entrevista

Rango de edad:

20 – 30 _____ 31 – 40 _____ 41 – 50 ☒

51 – 60 _____ 61 – 70 _____ más de 70 _____

Cargo:

Director de Departamento

Entidad:

SDIS

Nivel de estudios:

Técnico _____ Tecnólogo _____ Profesional _____ Especialización ☒

Maestría _____ Doctorado _____ Otro _____

1. ¿Qué inconvenientes o problemas percibe usted que tiene la gestión documental de la entidad?

la demora en los tiempos de respuesta de la información
solicitada, y ubicación de los expedientes

2. ¿Cuál cree usted que puede ser una de las soluciones para mejorar la gestión documental en la entidad?

Realizar una clasificación, una intervención
de los inventarios y la utilización de un
sistema, que permita la adecuada utilización
de la documentación

3. Con su experiencia ¿cree usted que una de las problemáticas de la gestión documental sean la falta de procedimientos y su respectiva documentación?

Si ☒ no _____

4. ¿Cuáles son los expedientes más solicitados por la entidad?

Medidas de protección y Registro único de
gestión

5. ¿Cuáles son los expedientes que presentan más retrasos en realizar efectivamente la entrega?

Medidas de protección
Contratos

Formato entrevista

Rango de edad:

Cargo: Director de Departamento20 – 30 _____ 31 – 40 _____ 41 – 50 XEntidad: SDIS

51 – 60 _____ 61 – 70 _____ más de 70 _____

Nivel de estudios:

Técnico _____ Tecnólogo _____ Profesional _____ Especialización _____

Maestría X Doctorado _____ Otro _____

1. ¿Qué inconvenientes o problemas percibe usted que tiene la gestión documental de la entidad?

los tiempos de respuesta en la consultas realizadas
por los departamentos son muy largos y muchas veces
no se cumplen con tiempos.

2. ¿Cuál cree usted que puede ser una de las soluciones para mejorar la gestión documental en la entidad?

las instalaciones juegan un papel muy importante
ya que con ello, garantiza la adecuada clasificación
de la información y su correspondiente inventario
permitiendo generar una mejora en la gestión documental

3. Con su experiencia ¿cree usted que una de las problemáticas de la gestión documental sean la falta de procedimientos y su respectiva documentación?

Si X no _____

4. ¿Cuáles son los expedientes más solicitados por la entidad?

Medidas de protección, ordenes y Registro Único de
gestión

5. ¿Cuáles son los expedientes que presentan más retrasos en realizar efectivamente la entrega?

Registro único de gestión
Contratos

Formato entrevista

Rango de edad:

Cargo: Subdirector

20 - 30 _____ 31 - 40 X 41 - 50 _____

Entidad: SDIS

51 - 60 _____ 61 - 70 _____ más de 70 _____

Nivel de estudios:

Técnico _____ Tecnólogo _____ Profesional _____ Especialización X

Maestría _____ Doctorado _____ Otro _____

1. ¿Qué inconvenientes o problemas percibe usted que tiene la gestión documental de la entidad?

los tiempos de respuesta, ubicación de la información de los expedientes solicitados

2. ¿Cuál cree usted que puede ser una de las soluciones para mejorar la gestión documental en la entidad?

la capacitación adecuada de la informacion y la adecuada intervención de los documentos de la entidad

3. Con su experiencia ¿cree usted que una de las problemáticas de la gestión documental sean la falta de procedimientos y su respectiva documentación?

Si X no _____

4. ¿Cuáles son los expedientes más solicitados por la entidad?

Contratos, medidas de Protección

5. ¿Cuáles son los expedientes que presentan más retrasos en realizar efectivamente la entrega?

Medidas de Protección

Formato entrevista

Rango de edad:

Cargo: Gerente de Proyectos

20 – 30 _____ 31 – 40 X 41 – 50 _____

Entidad: Inpotec

51 – 60 _____ 61 – 70 _____ más de 70 _____

Nivel de estudios:

Técnico _____ Tecnólogo _____ Profesional _____ Especialización X

Maestría _____ Doctorado _____ Otro _____

1. ¿Qué inconvenientes o problemas percibe usted que tiene la gestión documental

de la entidad?

tiempos de respuesta en las consultas y
el inventario de los expedientes y su
correspondiente digitalización

2. ¿Cuál cree usted que puede ser una de las soluciones para mejorar la gestión

documental en la entidad?

Software que permita la optimización de la gestión
documental, la correcta intervención del inventario
y una adecuada infraestructura, clasificación correcta de
la información

3. Con su experiencia ¿cree usted que una de las problemáticas de la gestión

documental sean la falta de procedimientos y su respectiva documentación?

Si _____ no X

4. ¿Cuáles son los expedientes más solicitados por la entidad?

Registro de Gestión, Medios de protección, contratos

5. ¿Cuales son los expedientes que presentan más retrasos en realizar efectivamente la entrega?

Medios de Protección

Contratos

Apéndice C. Formato de encuestas**Rango de edad:****Cargo:** _____

20 – 30 _____ 31 – 40 _____ 41 – 50 _____

Entidad: _____

51 – 60 _____ 61 – 70 _____ más de 70 _____

Nivel de estudios:**Técnico** _____ **Tecnólogo** _____ **Profesional** _____ **Especialización** _____**Maestría** _____ **Doctorado** _____ **Otro** _____

1. ¿Conoce usted la misión de la entidad?

Si _____ no _____

2. ¿Cree usted que la gestión documental en la entidad es importante para los diferentes direcciones de la entidad?

Si _____ no _____

3. ¿Cuál cree que es lo más relevante o importante de la gestión documental en la SDIS?

4. ¿Conoce usted si la SDIS cuenta con documentación orientada a la Gestión Documental?

Si _____ no _____

5. ¿Cree que es un riesgo alto el no contar con un proceso detallado de la gestión documental?

Si _____ no _____

Apéndice D. Encuestas

Encuestas

Rango de edad:

20 – 30 _____ 31 – 40 _____ 41 – 50 X
51 – 60 _____ 61 – 70 _____ más de 70 _____

Cargo: Auxiliar en Archivo**Entidad:** SDIS**Nivel de estudios:****Técnico** _____ **Tecnólogo** _____ **Profesional** _____ **Especialización** _____**Maestría** _____ **Doctorado** _____ **Otro** Bachiller

1. ¿Conoce usted la misión de la entidad?

Si _____ no X

2. ¿Cree usted que la gestión documental en la entidad es importante para los diferentes direcciones de la entidad?

Si X no _____

3. ¿Cuál cree que es lo más relevante o importante de la gestión documental en la SDIS?

Organización de Archivo

4. ¿Conoce usted si la SDIS cuenta con documentación orientada a la Gestión Documental?

Si _____ no X

5. ¿Cree que es un riesgo alto el no contar con un proceso detallado de la gestión documental?

Si X no _____

Encuestas

Rango de edad:

20 – 30 _____ 31 – 40 _____ 41 – 50 X

51 – 60 _____ 61 – 70 _____ más de 70 _____

Cargo: Auxiliar de ArchivoEntidad: SDIS

Nivel de estudios:

Técnico _____ Tecnólogo _____ Profesional _____ Especialización _____

Maestría _____ Doctorado _____ Otro Bachiller

1. ¿Conoce usted la misión de la entidad?

Si _____ no X

2. ¿Cree usted que la gestión documental en la entidad es importante para los diferentes direcciones de la entidad?

Si _____ no X

3. ¿Cuál cree que es lo más relevante o importante de la gestión documental en la SDIS?

Organización de Archivos

4. ¿Conoce usted si la SDIS cuenta con documentación orientada a la Gestión Documental?

Si _____ no X

5. ¿Cree que es un riesgo alto el no contar con un proceso detallado de la gestión documental?

Si X no _____

Encuestas

Rango de edad:

20 – 30 _____ 31 – 40 _____ 41 – 50 X

51 – 60 _____ 61 – 70 _____ más de 70 _____

Cargo: Auxiliar en ArchivoEntidad: SDIS

Nivel de estudios:

Técnico _____ Tecnólogo _____ Profesional _____ Especialización _____

Maestría _____ Doctorado _____ Otro bachiller

1. ¿Conoce usted la misión de la entidad?

Si _____ no X

2. ¿Cree usted que la gestión documental en la entidad es importante para los diferentes direcciones de la entidad?

Si _____ no X

3. ¿Cuál cree que es lo más relevante o importante de la gestión documental en la SDIS?

Organización de Archivos

4. ¿Conoce usted si la SDIS cuenta con documentación orientada a la Gestión Documental?

Si _____ no X

5. ¿Cree que es un riesgo alto el no contar con un proceso detallado de la gestión documental?

Si X no _____

Encuestas

Rango de edad:

20 – 30 _____ 31 – 40 _____ 41 – 50 ☒

51 – 60 _____ 61 – 70 _____ más de 70 _____

Cargo: Usurero ExternoEntidad: _____

Nivel de estudios:

Técnico _____ Tecnólogo _____ Profesional _____ Especialización _____

Maestría _____ Doctorado _____ Otro ☒

1. ¿Conoce usted la misión de la entidad?

Si _____ no ☒

2. ¿Cree usted que la gestión documental en la entidad es importante para los diferentes direcciones de la entidad?

Si _____ no ☒

3. ¿Cuál cree que es lo más relevante o importante de la gestión documental en la SDIS?

Organización de Archivos

4. ¿Conoce usted si la SDIS cuenta con documentación orientada a la Gestión Documental?

Si _____ no ☒

5. ¿Cree que es un riesgo alto el no contar con un proceso detallado de la gestión documental?

Si ☒ no _____

Encuestas

Rango de edad:

20 – 30 _____ 31 – 40 _____ 41 – 50 ☒

51 – 60 _____ 61 – 70 _____ más de 70 _____

Cargo: Usuario ExternoEntidad: _____

Nivel de estudios:

Técnico _____ Tecnólogo _____ Profesional ☒ Especialización _____

Maestría _____ Doctorado _____ Otro _____

1. ¿Conoce usted la misión de la entidad?

Si _____ no ☒

2. ¿Cree usted que la gestión documental en la entidad es importante para los diferentes direcciones de la entidad?

Si _____ no ☒

3. ¿Cuál cree que es lo más relevante o importante de la gestión documental en la SDIS?

Ubicación de la información

4. ¿Conoce usted si la SDIS cuenta con documentación orientada a la Gestión Documental?

Si _____ no ☒

5. ¿Cree que es un riesgo alto el no contar con un proceso detallado de la gestión documental?

Si ☒ no _____

Encuestas

Rango de edad:

20 – 30 _____ 31 – 40 _____ 41 – 50 X

51 – 60 _____ 61 – 70 _____ más de 70 _____

Cargo: Auxiliar de ArchivoEntidad: SDIS

Nivel de estudios:

Técnico _____ Tecnólogo _____ Profesional _____ Especialización _____

Maestría _____ Doctorado _____ Otro Bachiller

1. ¿Conoce usted la misión de la entidad?

Si _____ no X

2. ¿Cree usted que la gestión documental en la entidad es importante para los diferentes direcciones de la entidad?

Si X no _____

3. ¿Cuál cree que es lo más relevante o importante de la gestión documental en la SDIS?

Disponibilidad de la información de
Gestión

4. ¿Conoce usted si la SDIS cuenta con documentación orientada a la Gestión Documental?

Si _____ no X

5. ¿Cree que es un riesgo alto el no contar con un proceso detallado de la gestión documental?

Si X no _____

Encuestas

Rango de edad:

20 – 30 _____ 31 – 40 _____ 41 – 50 X

51 – 60 _____ 61 – 70 _____ más de 70 _____

Cargo: Auxiliar de ArchivoEntidad: SDIS

Nivel de estudios:

Técnico _____ Tecnólogo _____ Profesional _____ Especialización _____

Maestría _____ Doctorado _____ Otro Bachiller

1. ¿Conoce usted la misión de la entidad?

Si _____ no X

2. ¿Cree usted que la gestión documental en la entidad es importante para los diferentes direcciones de la entidad?

Si X no _____

3. ¿Cuál cree que es lo más relevante o importante de la gestión documental en la SDIS?

Organización de archivos

4. ¿Conoce usted si la SDIS cuenta con documentación orientada a la Gestión Documental?

Si _____ no X

5. ¿Cree que es un riesgo alto el no contar con un proceso detallado de la gestión documental?

Si X no _____

Encuestas

Rango de edad:

20 – 30 X 31 – 40 _____ 41 – 50 _____

51 – 60 _____ 61 – 70 _____ más de 70 _____

Cargo: Auxiliar en ArchivoEntidad: SDIS

Nivel de estudios:

Técnico _____ Tecnólogo _____ Profesional _____ Especialización _____

Maestría _____ Doctorado _____ Otro Bachiller

1. ¿Conoce usted la misión de la entidad?

Si _____ no X

2. ¿Cree usted que la gestión documental en la entidad es importante para los diferentes direcciones de la entidad?

Si X no _____

3. ¿Cuál cree que es lo más relevante o importante de la gestión documental en la SDIS?

Ubicación de la información

4. ¿Conoce usted si la SDIS cuenta con documentación orientada a la Gestión Documental?

Si _____ no X

5. ¿Cree que es un riesgo alto el no contar con un proceso detallado de la gestión documental?

Si X no _____

Encuestas

Rango de edad:

20 – 30 _____ 31 – 40 _____ 41 – 50 X

51 – 60 _____ 61 – 70 _____ más de 70 _____

Cargo: Auxiliar de ArchivoEntidad: SDIS

Nivel de estudios:

Técnico _____ Tecnólogo _____ Profesional _____ Especialización _____

Maestría _____ Doctorado _____ Otro Bachiller

1. ¿Conoce usted la misión de la entidad?

Si _____ no X

2. ¿Cree usted que la gestión documental en la entidad es importante para los diferentes direcciones de la entidad?

Si X no _____

3. ¿Cuál cree que es lo más relevante o importante de la gestión documental en la SDIS?

Organización de la información

4. ¿Conoce usted si la SDIS cuenta con documentación orientada a la Gestión Documental?

Si _____ no X

5. ¿Cree que es un riesgo alto el no contar con un proceso detallado de la gestión documental?

Si X no _____

Encuestas

Rango de edad:

20 – 30 _____ 31 – 40 ☒ 41 – 50 _____

51 – 60 _____ 61 – 70 _____ más de 70 _____

Cargo: Profesora en ArchivísticaEntidad: SDIS

Nivel de estudios:

Técnico _____ Tecnólogo _____ Profesional ☒ Especialización _____

Maestría _____ Doctorado _____ Otro _____

1. ¿Conoce usted la misión de la entidad?

Si _____ no ☒

2. ¿Cree usted que la gestión documental en la entidad es importante para los diferentes direcciones de la entidad?

Si _____ no ☒

3. ¿Cuál cree que es lo más relevante o importante de la gestión documental en la SDIS?

Organización de Archivos

4. ¿Conoce usted si la SDIS cuenta con documentación orientada a la Gestión Documental?

Si ☒ no _____

5. ¿Cree que es un riesgo alto el no contar con un proceso detallado de la gestión documental?

Si ☒ no _____

Encuestas

Rango de edad:

20 - 30 _____ 31 - 40 X 41 - 50 _____

51 - 60 _____ 61 - 70 _____ más de 70 _____

Cargo: Técnico en ArchivoEntidad: SDIS

Nivel de estudios:

Técnico X Tecnólogo _____ Profesional _____ Especialización _____

Maestría _____ Doctorado _____ Otro _____

1. ¿Conoce usted la misión de la entidad?

Si _____ no X

2. ¿Cree usted que la gestión documental en la entidad es importante para los diferentes direcciones de la entidad?

Si _____ no X

3. ¿Cuál cree que es lo más relevante o importante de la gestión documental en la SDIS?

Organización de Archivos

4. ¿Conoce usted si la SDIS cuenta con documentación orientada a la Gestión Documental?

Si X no _____

5. ¿Cree que es un riesgo alto el no contar con un proceso detallado de la gestión documental?

Si X no _____

Encuestas

Rango de edad:

20 – 30 _____ 31 – 40 ☒ 41 – 50 _____

51 – 60 _____ 61 – 70 _____ más de 70 _____

Cargo: Técnico en ArchivosEntidad: SDIS

Nivel de estudios:

Técnico ☒ Tecnólogo _____ Profesional _____ Especialización _____

Maestría _____ Doctorado _____ Otro _____

1. ¿Conoce usted la misión de la entidad?

Si _____ no ☒

2. ¿Cree usted que la gestión documental en la entidad es importante para los diferentes direcciones de la entidad?

Si _____ no ☒

3. ¿Cuál cree que es lo más relevante o importante de la gestión documental en la SDIS?

Organización de Archivos

4. ¿Conoce usted si la SDIS cuenta con documentación orientada a la Gestión Documental?

Si ☒ no _____

5. ¿Cree que es un riesgo alto el no contar con un proceso detallado de la gestión documental?

Si ☒ no _____

Encuestas

Rango de edad:

20 – 30 _____ 31 – 40 X 41 – 50 _____

51 – 60 _____ 61 – 70 _____ más de 70 _____

Cargo: Técnico en ArchivoEntidad: SDIS

Nivel de estudios:

Técnico X Tecnólogo _____ Profesional _____ Especialización _____

Maestría _____ Doctorado _____ Otro _____

1. ¿Conoce usted la misión de la entidad?

Si _____ no X

2. ¿Cree usted que la gestión documental en la entidad es importante para los diferentes direcciones de la entidad?

Si _____ no X

3. ¿Cuál cree que es lo más relevante o importante de la gestión documental en la SDIS?

Organización de Archivos

4. ¿Conoce usted si la SDIS cuenta con documentación orientada a la Gestión Documental?

Si X no _____

5. ¿Cree que es un riesgo alto el no contar con un proceso detallado de la gestión documental?

Si X no _____

Encuestas

Rango de edad:

20 – 30 _____ 31 – 40 ☒ 41 – 50 _____

51 – 60 _____ 61 – 70 _____ más de 70 _____

Cargo: Técnico en ArchivoEntidad: SDIS

Nivel de estudios:

Técnico ☒ Tecnólogo _____ Profesional _____ Especialización _____

Maestría _____ Doctorado _____ Otro _____

1. ¿Conoce usted la misión de la entidad?

Si _____ no ☒

2. ¿Cree usted que la gestión documental en la entidad es importante para los diferentes direcciones de la entidad?

Si _____ no ☒

3. ¿Cuál cree que es lo más relevante o importante de la gestión documental en la SDIS?

Organización de Archivos

4. ¿Conoce usted si la SDIS cuenta con documentación orientada a la Gestión Documental?

Si ☒ no _____

5. ¿Cree que es un riesgo alto el no contar con un proceso detallado de la gestión documental?

Si ☒ no _____

Encuestas

Rango de edad:

20 – 30 _____ 31 – 40 _____ 41 – 50 _____

51 – 60 _____ 61 – 70 _____ más de 70 _____

Cargo: Propensores en ArchivísticoEntidad: INFOTEC

Nivel de estudios:

Técnico _____ Tecnólogo _____ Profesional ☒ Especialización _____

Maestría _____ Doctorado _____ Otro _____

1. ¿Conoce usted la misión de la entidad?

Si _____ no ☒

2. ¿Cree usted que la gestión documental en la entidad es importante para los diferentes direcciones de la entidad?

Si ☒ no _____

3. ¿Cuál cree que es lo más relevante o importante de la gestión documental en la SDIS?

Organización de archivos

4. ¿Conoce usted si la SDIS cuenta con documentación orientada a la Gestión Documental?

Si ☒ no _____

5. ¿Cree que es un riesgo alto el no contar con un proceso detallado de la gestión documental?

Si ☒ no _____

Encuestas

Rango de edad:

20 – 30 _____ 31 – 40 _____ 41 – 50 _____

51 – 60 _____ 61 – 70 _____ más de 70 _____

Cargo: Profesional en ArchivísticaEntidad: INPOTIC

Nivel de estudios:

Técnico _____ Tecnólogo _____ Profesional ☒ Especialización _____

Maestría _____ Doctorado _____ Otro _____

1. ¿Conoce usted la misión de la entidad?

Si _____ no ☒

2. ¿Cree usted que la gestión documental en la entidad es importante para los diferentes direcciones de la entidad?

Si ☒ no _____

3. ¿Cuál cree que es lo más relevante o importante de la gestión documental en la SDIS?

Responsabilidad de la generación de
gestión

4. ¿Conoce usted si la SDIS cuenta con documentación orientada a la Gestión Documental?

Si ☒ no _____

5. ¿Cree que es un riesgo alto el no contar con un proceso detallado de la gestión documental?

Si ☒ no _____

Encuestas

Rango de edad:

20 – 30 ☒ 31 – 40 _____ 41 – 50 _____

51 – 60 _____ 61 – 70 _____ más de 70 _____

Cargo: Profesional en ArchivísticoEntidad: Infotec

Nivel de estudios:

Técnico _____ Tecnólogo _____ Profesional ☒ Especialización _____

Maestría _____ Doctorado _____ Otro _____

1. ¿Conoce usted la misión de la entidad?

Si _____ no ☒

2. ¿Cree usted que la gestión documental en la entidad es importante para los diferentes direcciones de la entidad?

Si ☒ no _____

3. ¿Cuál cree que es lo más relevante o importante de la gestión documental en la SDIS?

Disponibilidad de la información de gestión

4. ¿Conoce usted si la SDIS cuenta con documentación orientada a la Gestión Documental?

Si ☒ no _____

5. ¿Cree que es un riesgo alto el no contar con un proceso detallado de la gestión documental?

Si ☒ no _____

Encuestas

Rango de edad:

20 – 30 ☒ 31 – 40 _____ 41 – 50 _____

51 – 60 _____ 61 – 70 _____ más de 70 _____

Cargo: ASESORES en Gestión DocuEntidad: SDIS

Nivel de estudios:

Técnico _____ Tecnólogo _____ Profesional _____ Especialización _____

Maestría ☒ Doctorado _____ Otro _____

1. ¿Conoce usted la misión de la entidad?

Si _____ no ☒

2. ¿Cree usted que la gestión documental en la entidad es importante para los diferentes direcciones de la entidad?

Si ☒ no _____

3. ¿Cuál cree que es lo más relevante o importante de la gestión documental en la SDIS?

Disponibilidad de la información de gestión

4. ¿Conoce usted si la SDIS cuenta con documentación orientada a la Gestión Documental?

Si ☒ no _____

5. ¿Cree que es un riesgo alto el no contar con un proceso detallado de la gestión documental?

Si ☒ no _____

Encuestas

Rango de edad:

20 – 30 _____ 31 – 40 X 41 – 50 _____

51 – 60 _____ 61 – 70 _____ más de 70 _____

Cargo: Asesor de Gestión documentalEntidad: SDIS

Nivel de estudios:

Técnico _____ Tecnólogo _____ Profesional _____ Especialización X

Maestría _____ Doctorado _____ Otro _____

1. ¿Conoce usted la misión de la entidad?

Si _____ no X

2. ¿Cree usted que la gestión documental en la entidad es importante para los diferentes direcciones de la entidad?

Si X no _____

3. ¿Cuál cree que es lo más relevante o importante de la gestión documental en la SDIS?

Disponibilidad de la información de Gestión

4. ¿Conoce usted si la SDIS cuenta con documentación orientada a la Gestión Documental?

Si X no _____

5. ¿Cree que es un riesgo alto el no contar con un proceso detallado de la gestión documental?

Si X no _____

Encuestas

Rango de edad:

20 – 30 _____ 31 – 40 _____ 41 – 50 X

51 – 60 _____ 61 – 70 _____ más de 70 _____

Cargo: Profesional en GesdocEntidad: SDIS

Nivel de estudios:

Técnico _____ Tecnólogo _____ Profesional X Especialización _____

Maestría _____ Doctorado _____ Otro _____

1. ¿Conoce usted la misión de la entidad?

Si _____ no X

2. ¿Cree usted que la gestión documental en la entidad es importante para los diferentes direcciones de la entidad?

Si X no _____

3. ¿Cuál cree que es lo más relevante o importante de la gestión documental en la SDIS?

Obtención de archivo

4. ¿Conoce usted si la SDIS cuenta con documentación orientada a la Gestión Documental?

Si X no _____

5. ¿Cree que es un riesgo alto el no contar con un proceso detallado de la gestión documental?

Si X no _____

Encuestas

Rango de edad:

20 – 30 _____ 31 – 40 _____ 41 – 50 ☒

51 – 60 _____ 61 – 70 _____ más de 70 _____

Cargo: Profesional en Gestión DocumentalEntidad: SDIS

Nivel de estudios:

Técnico _____ Tecnólogo _____ Profesional ☒ Especialización _____

Maestría _____ Doctorado _____ Otro _____

1. ¿Conoce usted la misión de la entidad?

Si _____ no ☒

2. ¿Cree usted que la gestión documental en la entidad es importante para los diferentes direcciones de la entidad?

Si ☒ no _____

3. ¿Cuál cree que es lo más relevante o importante de la gestión documental en la SDIS?

Ordenación de los expedientes

4. ¿Conoce usted si la SDIS cuenta con documentación orientada a la Gestión Documental?

Si ☒ no _____

5. ¿Cree que es un riesgo alto el no contar con un proceso detallado de la gestión documental?

Si ☒ no _____

Encuestas

Rango de edad:

20 – 30 _____ 31 – 40 _____ 41 – 50 X

51 – 60 _____ 61 – 70 _____ más de 70 _____

Cargo: Profesional en ArchivísticoEntidad: SDIS

Nivel de estudios:

Técnico _____ Tecnólogo _____ Profesional X Especialización _____

Maestría _____ Doctorado _____ Otro _____

1. ¿Conoce usted la misión de la entidad?

Si _____ no X

2. ¿Cree usted que la gestión documental en la entidad es importante para los diferentes direcciones de la entidad?

Si _____ no Y

3. ¿Cuál cree que es lo más relevante o importante de la gestión documental en la SDIS?

Organización de los archivos

4. ¿Conoce usted si la SDIS cuenta con documentación orientada a la Gestión Documental?

Si X no _____

5. ¿Cree que es un riesgo alto el no contar con un proceso detallado de la gestión documental?

Si ✓ no _____

Encuestas

Rango de edad:

20 – 30 _____ 31 – 40 X 41 – 50 _____

51 – 60 _____ 61 – 70 _____ más de 70 _____

Cargo: Profesor en ArchivísticaEntidad: SDIS

Nivel de estudios:

Técnico _____ Tecnólogo _____ Profesional X Especialización _____

Maestría _____ Doctorado _____ Otro _____

1. ¿Conoce usted la misión de la entidad?

Si _____ no X

2. ¿Cree usted que la gestión documental en la entidad es importante para los diferentes direcciones de la entidad?

Si _____ no X

3. ¿Cuál cree que es lo más relevante o importante de la gestión documental en la SDIS?

Operación de los archivos

4. ¿Conoce usted si la SDIS cuenta con documentación orientada a la Gestión Documental?

Si X no _____

5. ¿Cree que es un riesgo alto el no contar con un proceso detallado de la gestión documental?

Si X no _____

Encuestas

Rango de edad:

20 – 30 _____ 31 – 40 X 41 – 50 _____

51 – 60 _____ 61 – 70 _____ más de 70 _____

Cargo: Vocero Externo

Entidad: _____

Nivel de estudios:

Técnico _____ Tecnólogo _____ Profesional _____ Especialización _____

Maestría _____ Doctorado _____ Otro X

1. ¿Conoce usted la misión de la entidad?

Si _____ no X

2. ¿Cree usted que la gestión documental en la entidad es importante para los diferentes direcciones de la entidad?

Si X no _____

3. ¿Cuál cree que es lo más relevante o importante de la gestión documental en la SDIS?

Responsabilidad de la información

4. ¿Conoce usted si la SDIS cuenta con documentación orientada a la Gestión Documental?

Si X no _____

5. ¿Cree que es un riesgo alto el no contar con un proceso detallado de la gestión documental?

Si X no _____

Encuestas

Rango de edad:

20 – 30 _____ 31 – 40 _____ 41 – 50 _____

51 – 60 _____ 61 – 70 _____ más de 70 _____

Cargo: Usuario Externo

Entidad: _____

Nivel de estudios:

Técnico _____ Tecnólogo _____ Profesional ☒ Especialización _____

Maestría _____ Doctorado _____ Otro _____

1. ¿Conoce usted la misión de la entidad?

Si _____ no ☒

2. ¿Cree usted que la gestión documental en la entidad es importante para los diferentes direcciones de la entidad?

Si ☒ no _____

3. ¿Cuál cree que es lo más relevante o importante de la gestión documental en la SDIS?

Organización de archivos

4. ¿Conoce usted si la SDIS cuenta con documentación orientada a la Gestión Documental?

Si ☒ no _____

5. ¿Cree que es un riesgo alto el no contar con un proceso detallado de la gestión documental?

Si ☒ no _____

Encuestas

Rango de edad:

20 – 30 _____ 31 – 40 ☒ 41 – 50 _____

51 – 60 _____ 61 – 70 _____ más de 70 _____

Cargo: _____

Entidad: Unidad Externa

Nivel de estudios:

Técnico _____ Tecnólogo ☒ Profesional _____ Especialización _____

Maestría _____ Doctorado _____ Otro _____

1. ¿Conoce usted la misión de la entidad?

Si _____ no ☒

2. ¿Cree usted que la gestión documental en la entidad es importante para los diferentes direcciones de la entidad?

Si ☒ no _____

3. ¿Cuál cree que es lo más relevante o importante de la gestión documental en la SDIS?

Organización de archivos

4. ¿Conoce usted si la SDIS cuenta con documentación orientada a la Gestión Documental?

Si ☒ no _____

5. ¿Cree que es un riesgo alto el no contar con un proceso detallado de la gestión documental?

Si ☒ no _____

Encuestas

Rango de edad:

20 – 30 ☒ 31 – 40 _____ 41 – 50 _____
51 – 60 _____ 61 – 70 _____ más de 70 _____

Cargo: Técnico en ArchivoEntidad: IUPOTIC

Nivel de estudios:

Técnico ☒ Tecnólogo _____ Profesional _____ Especialización _____

Maestría _____ Doctorado _____ Otro _____

1. ¿Conoce usted la misión de la entidad?

Si _____ no ☒

2. ¿Cree usted que la gestión documental en la entidad es importante para los diferentes direcciones de la entidad?

Si ☒ no _____

3. ¿Cuál cree que es lo más relevante o importante de la gestión documental en la SDIS?

Organización de Archivos

4. ¿Conoce usted si la SDIS cuenta con documentación orientada a la Gestión Documental?

Si ☒ no _____

5. ¿Cree que es un riesgo alto el no contar con un proceso detallado de la gestión documental?

Si ☒ no _____

Encuestas

Rango de edad:

20 - 30 ☒ 31 - 40 _____ 41 - 50 _____
51 - 60 _____ 61 - 70 _____ más de 70 _____

Cargo: Técnico en ArchivoEntidad: Infotec

Nivel de estudios:

Técnico ☒ Tecnólogo _____ Profesional _____ Especialización _____

Maestría _____ Doctorado _____ Otro _____

1. ¿Conoce usted la misión de la entidad?

Si ☒ no _____

2. ¿Cree usted que la gestión documental en la entidad es importante para los diferentes direcciones de la entidad?

Si ☒ no _____

3. ¿Cuál cree que es lo más relevante o importante de la gestión documental en la SDIS?

Organización de archivos

4. ¿Conoce usted si la SDIS cuenta con documentación orientada a la Gestión Documental?

Si ☒ no _____

5. ¿Cree que es un riesgo alto el no contar con un proceso detallado de la gestión documental?

Si ☒ no _____

Encuestas

Rango de edad:

20 – 30 ☒ 31 – 40 _____ 41 – 50 _____
51 – 60 _____ 61 – 70 _____ más de 70 _____

Cargo: Técnico de ArchivoEntidad: Infotec

Nivel de estudios:

Técnico ☒ Tecnólogo _____ Profesional _____ Especialización _____

Maestría _____ Doctorado _____ Otro _____

1. ¿Conoce usted la misión de la entidad?

Si _____ no ☒

2. ¿Cree usted que la gestión documental en la entidad es importante para los diferentes direcciones de la entidad?

Si ☒ no _____

3. ¿Cuál cree que es lo más relevante o importante de la gestión documental en la SDIS?

Organización de Archivos

4. ¿Conoce usted si la SDIS cuenta con documentación orientada a la Gestión Documental?

Si ☒ no _____

5. ¿Cree que es un riesgo alto el no contar con un proceso detallado de la gestión documental?

Si ☒ no _____

Encuestas

Rango de edad:

20 – 30 ☒ 31 – 40 _____ 41 – 50 _____

51 – 60 _____ 61 – 70 _____ más de 70 _____

Cargo: Técnico en ArchivoEntidad: Infopolis

Nivel de estudios:

Técnico ☒ Tecnólogo _____ Profesional _____ Especialización _____

Maestría _____ Doctorado _____ Otro _____

1. ¿Conoce usted la misión de la entidad?

Si _____ no ☒

2. ¿Cree usted que la gestión documental en la entidad es importante para los diferentes direcciones de la entidad?

Si ☒ no _____

3. ¿Cuál cree que es lo más relevante o importante de la gestión documental en la SDIS?

Organización de Archivos

4. ¿Conoce usted si la SDIS cuenta con documentación orientada a la Gestión Documental?

Si ☒ no _____

5. ¿Cree que es un riesgo alto el no contar con un proceso detallado de la gestión documental?

Si ☒ no _____

Encuestas

Rango de edad:

20 – 30 X 31 – 40 _____ 41 – 50 _____
51 – 60 _____ 61 – 70 _____ más de 70 _____

Cargo: Técnico en ArchivoEntidad: Enpotic

Nivel de estudios:

Técnico X Tecnólogo _____ Profesional _____ Especialización _____

Maestría _____ Doctorado _____ Otro _____

1. ¿Conoce usted la misión de la entidad?

Si _____ no X

2. ¿Cree usted que la gestión documental en la entidad es importante para los diferentes direcciones de la entidad?

Si X no _____

3. ¿Cuál cree que es lo más relevante o importante de la gestión documental en la SDIS?

Organización de archivos

4. ¿Conoce usted si la SDIS cuenta con documentación orientada a la Gestión Documental?

Si X no _____

5. ¿Cree que es un riesgo alto el no contar con un proceso detallado de la gestión documental?

Si X no _____

Encuestas

Rango de edad:

20 – 30 _____ 31 – 40 X 41 – 50 _____

51 – 60 _____ 61 – 70 _____ más de 70 _____

Cargo: Asesor ArchiverEntidad: IN401C

Nivel de estudios:

Técnico _____ Tecnólogo _____ Profesional _____ Especialización _____

Maestría _____ Doctorado _____ Otro Bachiller

1. ¿Conoce usted la misión de la entidad?

Si _____ no X

2. ¿Cree usted que la gestión documental en la entidad es importante para los diferentes direcciones de la entidad?

Si X no _____

3. ¿Cuál cree que es lo más relevante o importante de la gestión documental en la SDIS?

Disponibilidad de la información

4. ¿Conoce usted si la SDIS cuenta con documentación orientada a la Gestión Documental?

Si X no _____

5. ¿Cree que es un riesgo alto el no contar con un proceso detallado de la gestión documental?

Si X no _____

Encuestas

Rango de edad:

20 – 30 _____ 31 – 40 X 41 – 50 _____

51 – 60 _____ 61 – 70 _____ más de 70 _____

Cargo: Auxiliar de ArchivosEntidad: INOTIC

Nivel de estudios:

Técnico _____ Tecnólogo _____ Profesional _____ Especialización _____

Maestría _____ Doctorado _____ Otro Docentes

1. ¿Conoce usted la misión de la entidad?

Si _____ no X

2. ¿Cree usted que la gestión documental en la entidad es importante para los diferentes direcciones de la entidad?

Si X no _____

3. ¿Cuál cree que es lo más relevante o importante de la gestión documental en la SDIS?

Disponibilidad de la información de gestión

4. ¿Conoce usted si la SDIS cuenta con documentación orientada a la Gestión Documental?

Si X no _____

5. ¿Cree que es un riesgo alto el no contar con un proceso detallado de la gestión documental?

Si X no _____

Encuestas

Rango de edad:

20 – 30 ☒ 31 – 40 _____ 41 – 50 _____

51 – 60 _____ 61 – 70 _____ más de 70 _____

Cargo: Auxiliar de ArchivosEntidad: INFO7IC

Nivel de estudios:

Técnico _____ Tecnólogo _____ Profesional _____ Especialización _____

Maestría _____ Doctorado _____ Otro Bachiller

1. ¿Conoce usted la misión de la entidad?

Si ☒ no _____

2. ¿Cree usted que la gestión documental en la entidad es importante para los diferentes direcciones de la entidad?

Si ☒ no _____

3. ¿Cuál cree que es lo más relevante o importante de la gestión documental en la SDIS?

Organización de Archivos

4. ¿Conoce usted si la SDIS cuenta con documentación orientada a la Gestión Documental?

Si ☒ no _____

5. ¿Cree que es un riesgo alto el no contar con un proceso detallado de la gestión documental?

Si ☒ no _____

Encuestas

Rango de edad:

20 – 30 _____ 31 – 40 X 41 – 50 _____

51 – 60 _____ 61 – 70 _____ más de 70 _____

Cargo: Auxiliar de ArchivoEntidad: INFORC

Nivel de estudios:

Técnico _____ Tecnólogo _____ Profesional _____ Especialización _____

Maestría _____ Doctorado _____ Otro Doctores

1. ¿Conoce usted la misión de la entidad?

Si _____ no X

2. ¿Cree usted que la gestión documental en la entidad es importante para los diferentes direcciones de la entidad?

Si X no _____

3. ¿Cuál cree que es lo más relevante o importante de la gestión documental en la SDIS?

Disponibilidad de la información

4. ¿Conoce usted si la SDIS cuenta con documentación orientada a la Gestión Documental?

Si X no _____

5. ¿Cree que es un riesgo alto el no contar con un proceso detallado de la gestión documental?

Si X no _____

Encuestas

Rango de edad:

20 – 30 _____ 31 – 40 ☒ 41 – 50 _____

51 – 60 _____ 61 – 70 _____ más de 70 _____

Cargo: Auxiliar de ArchivosEntidad: INFORC

Nivel de estudios:

Técnico _____ Tecnólogo _____ Profesional _____ Especialización _____

Maestría _____ Doctorado _____ Otro Doctor

1. ¿Conoce usted la misión de la entidad?

Si _____ no ☒

2. ¿Cree usted que la gestión documental en la entidad es importante para los diferentes direcciones de la entidad?

Si ☒ no _____

3. ¿Cuál cree que es lo más relevante o importante de la gestión documental en la SDIS?

Disponibilidad de la información de gestión

4. ¿Conoce usted si la SDIS cuenta con documentación orientada a la Gestión Documental?

Si ☒ no _____

5. ¿Cree que es un riesgo alto el no contar con un proceso detallado de la gestión documental?

Si ☒ no _____

Encuestas

Rango de edad:

20 – 30 _____ 31 – 40 ☒ 41 – 50 _____

51 – 60 _____ 61 – 70 _____ más de 70 _____

Cargo: Auxiliar de ArchivosEntidad: INFOTIC

Nivel de estudios:

Técnico _____ Tecnólogo _____ Profesional _____ Especialización _____

Maestría _____ Doctorado _____ Otro Bachiller

1. ¿Conoce usted la misión de la entidad?

Si _____ no ☒

2. ¿Cree usted que la gestión documental en la entidad es importante para los diferentes direcciones de la entidad?

Si ☒ no _____

3. ¿Cuál cree que es lo más relevante o importante de la gestión documental en la SDIS?

Disponibilidad de la información de gestión

4. ¿Conoce usted si la SDIS cuenta con documentación orientada a la Gestión Documental?

Si ☒ no _____

5. ¿Cree que es un riesgo alto el no contar con un proceso detallado de la gestión documental?

Si ☒ no _____

Encuestas

Rango de edad:

20 - 30 ☒ 31 - 40 ☐ 41 - 50 ☐51 - 60 ☐ 61 - 70 ☐ más de 70 ☐Cargo: Auxiliar de ArchivosEntidad: INXOTIC

Nivel de estudios:

Técnico ☐ Tecnólogo ☐ Profesional ☐ Especialización ☐Maestría ☐ Doctorado ☐ Otro Bachiller

1. ¿Conoce usted la misión de la entidad?

Si ☐ no ☒

2. ¿Cree usted que la gestión documental en la entidad es importante para los diferentes direcciones de la entidad?

Si ☒ no ☐

3. ¿Cuál cree que es lo más relevante o importante de la gestión documental en la SDIS?

Disponibilidad de la información de gestión

4. ¿Conoce usted si la SDIS cuenta con documentación orientada a la Gestión Documental?

Si ☒ no ☐

5. ¿Cree que es un riesgo alto el no contar con un proceso detallado de la gestión documental?

Si ☒ no ☐

Encuestas

Rango de edad:

20 – 30 _____ 31 – 40 ☒ 41 – 50 _____

51 – 60 _____ 61 – 70 _____ más de 70 _____

Cargo: Auxiliar de ArchiverEntidad: InproAe

Nivel de estudios:

Técnico _____ Tecnólogo _____ Profesional _____ Especialización _____

Maestría _____ Doctorado _____ Otro Bachiller

1. ¿Conoce usted la misión de la entidad?

Si _____ no ☒

2. ¿Cree usted que la gestión documental en la entidad es importante para los diferentes direcciones de la entidad?

Si ☒ no _____

3. ¿Cuál cree que es lo más relevante o importante de la gestión documental en la SDIS?

Disponibilidad de la información

4. ¿Conoce usted si la SDIS cuenta con documentación orientada a la Gestión Documental?

Si ☒ no _____

5. ¿Cree que es un riesgo alto el no contar con un proceso detallado de la gestión documental?

Si ☒ no _____

Encuestas

Rango de edad:

20 – 30 _____ 31 – 40 _____ 41 – 50 _____

51 – 60 _____ 61 – 70 _____ más de 70 _____

Cargo: técnico en ArchivoEntidad: SDIS

Nivel de estudios:

Técnico ☒ Tecnólogo _____ Profesional _____ Especialización _____

Maestría _____ Doctorado _____ Otro _____

1. ¿Conoce usted la misión de la entidad?

Si _____ no ☒

2. ¿Cree usted que la gestión documental en la entidad es importante para los diferentes direcciones de la entidad?

Si ☒ no _____

3. ¿Cuál cree que es lo más relevante o importante de la gestión documental en la SDIS?

Organización de Archivos

4. ¿Conoce usted si la SDIS cuenta con documentación orientada a la Gestión Documental?

Si ☒ no _____

5. ¿Cree que es un riesgo alto el no contar con un proceso detallado de la gestión documental?

Si ☒ no _____

Encuestas

Rango de edad:

20 – 30 _____ 31 – 40 X 41 – 50 _____

51 – 60 _____ 61 – 70 _____ más de 70 _____

Cargo: Auxiliar de ArchivosEntidad: SDIS

Nivel de estudios:

Técnico _____ Tecnólogo _____ Profesional _____ Especialización _____

Maestría _____ Doctorado _____ Otro Bachiller

1. ¿Conoce usted la misión de la entidad?

Si _____ no X

2. ¿Cree usted que la gestión documental en la entidad es importante para los diferentes direcciones de la entidad?

Si X no _____

3. ¿Cuál cree que es lo más relevante o importante de la gestión documental en la SDIS?

Organización de Archivos

4. ¿Conoce usted si la SDIS cuenta con documentación orientada a la Gestión Documental?

Si X no _____

5. ¿Cree que es un riesgo alto el no contar con un proceso detallado de la gestión documental?

Si X no _____

Encuestas

Rango de edad:

20 – 30 _____ 31 – 40 _____ 41 – 50 _____

51 – 60 _____ 61 – 70 _____ más de 70 _____

Cargo: Asistentes en ArchivoEntidad: SDIS

Nivel de estudios:

Técnico _____ Tecnólogo _____ Profesional X Especialización _____Maestría _____ Doctorado _____ Otro Bachiller

1. ¿Conoce usted la misión de la entidad?

Si _____ no X

2. ¿Cree usted que la gestión documental en la entidad es importante para los diferentes direcciones de la entidad?

Si X no _____

3. ¿Cuál cree que es lo más relevante o importante de la gestión documental en la SDIS?

Organización de archivos

4. ¿Conoce usted si la SDIS cuenta con documentación orientada a la Gestión Documental?

Si X no _____

5. ¿Cree que es un riesgo alto el no contar con un proceso detallado de la gestión documental?

Si X no _____

Encuestas

Rango de edad:

20 – 30 ☒ 31 – 40 _____ 41 – 50 _____

51 – 60 _____ 61 – 70 _____ más de 70 _____

Cargo: Auxiliar de ArchivoEntidad: SDIS

Nivel de estudios:

Técnico _____ Tecnólogo _____ Profesional _____ Especialización _____

Maestría _____ Doctorado _____ Otro Bachiller

1. ¿Conoce usted la misión de la entidad?

Si _____ no ☒

2. ¿Cree usted que la gestión documental en la entidad es importante para los diferentes direcciones de la entidad?

Si ☒ no _____

3. ¿Cuál cree que es lo más relevante o importante de la gestión documental en la SDIS?

Organización de los expedientes

4. ¿Conoce usted si la SDIS cuenta con documentación orientada a la Gestión Documental?

Si ☒ no _____

5. ¿Cree que es un riesgo alto el no contar con un proceso detallado de la gestión documental?

Si ☒ no _____